



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

**Servicio Nacional del
Consumidor**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	4
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	20
.3. Resultados de la Gestión año 2020	23
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	38
.5. Anexos	44
.Anexo 1: Identificación de la Institución	45
.Anexo 2: Recursos Humanos	50
.Anexo 3: Recursos Financieros	61
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	68
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	70
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	71
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	71
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	72
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	74
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	89
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	90

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Todo esto mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También de desempeñar un activo rol en impulsar importantes reformas que apunten a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, y a promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

La pandemia del Covid-19 llevó a que la economía chilena sufriera una profunda recesión el año 2020, experimentando una caída del producto de 5,8%, una cifra que no se producía en nuestro país desde la crisis de inicios de la década de 1980. Se perdieron cerca de dos millones de empleos en el peor momento de la pandemia, debido a las restricciones que debieron imponerse para proteger la salud de la población y que obligaron a la paralización temporal de ciertas actividades

Pese a la profunda caída de la actividad en 2020, la recuperación de la economía fue muy rápida, lo que permitió que el PIB recuperara los niveles previos a la crisis. Para 2021, la proyección de crecimiento de Chile (12%) es la más alta de toda la OCDE.

De la misma forma, se recuperaron 1,4 millones de empleos y la tasa de desocupación nacional fue de 8,1% en el trimestre agosto-octubre, disminuyendo 3,5 puntos en 12 meses. Sin embargo, en esta materia aún queda camino por recorrer. Resta por recobrar del orden de 600 mil puestos de trabajo para alcanzar el nivel de la tasa de ocupación prepandemia. Esta recuperación se ha visto frenada por una oferta de trabajo que sigue contenida. Según los datos del INE, hay alrededor de un millón de inactivos más que en enero del 2020. Asimismo, las mujeres y las personas de 55 años y más al igual que algunos sectores como restaurantes y hoteles, aún muestran rezagos importantes.

Esta rápida recuperación de la actividad fue posible gracias a la conjunción de diversos factores, entre los que se cuentan un fuerte impulso externo, política fiscal y monetaria fuertemente expansivas, ayudas económicas del Gobierno focalizadas en las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores afectados por la pandemia, la instalación de mesas público-privadas de trabajo con los gremios para lograr el funcionamiento de sectores claves de la economía durante la pandemia, lo cual fue de la mano con el trabajo conjunto con MINSAL en materia de protocolos para que las distintas actividades económicas pudieran ir operando gradualmente en forma armónica con las restricciones sanitarias establecidas en el plan Paso a Paso. Todo lo anterior, respaldado por un exitoso y acelerado proceso de vacunación contra el COVID-19.

En línea con la agenda social del Gobierno de Chile, con especial foco en los efectos económicos derivados de la pandemia del COVID-19, la estrategia del ministerio se estructuró sobre la base de tres ejes fundamentales:

- Políticas fiscales para lograr el reimpulso económico, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES (Bono Alivio MYPE, Anticipo Solidario para Cotizaciones, Bono Adicional Variable y Bono para el Pago de las Cotizaciones), el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación 100% instantánea, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA y entrada en vigencia de la boleta electrónica, y la devolución de retenciones de independientes y de remanentes de crédito fiscal, entre otras medidas.
- Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión a través de 39 medidas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances. En esta misma línea y para facilitar el emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas, en abril 2020 se habilitó la firma electrónica avanzada 100% online, que permite constituir empresas por menos de CH\$1.000 y en solo pocos minutos. En 2020, se crearon 158.586 empresas y en 2021, 185.485 empresas han sido creadas hasta el mes de noviembre. Casi el 90% de las constituciones se ha realizado a través del Registro de Empresas y Sociedades (RES). Solo en octubre se constituyeron 18.160 compañías. Más aún, las

quiebras de empresas han mostrado una tendencia decreciente este año, siendo los registros de los últimos dos meses los más bajos en tres años.

- Apoyo al proceso de Digitalización de las Pymes: A través de medidas de capacitación, donde se destacan el apoyo integral a las PYMES en su proceso de digitalización y formalización, con herramientas como Digitaliza Tu Pyme, el Chequeo Digital o el recientemente lanzado “Kit Digitalízate”, plataforma que permite a las pymes acceder a herramientas digitales a bajo costo. En esta misma línea, se ha fortalecido el carácter ciudadano de Sernac, con medidas entre las que destacan la ley de responsabilidad ante fraudes y la ley de portabilidad financiera. En lo que respecta a la emergencia sanitaria, el Sernac realizó el cotizador de productos básicos y abarrotes, y, además, un cotizador de productos básicos relacionados con el Covid-19. Además, se desarrollaron herramientas e iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderar a los consumidores, como el rediseño de productos informativos financieros como las tarjetas de crédito, los créditos hipotecarios y los seguros automotrices, en base a las ciencias del comportamiento; Me quiero salir, en sus versiones de Telecomunicaciones y Seguros, herramienta diseñada para ponerle fin a contratos en forma expedita; buscador de sucursales bancarias; Calculadora de gastos de cobranza; El “Muro de Alertas Ciudadanas”, y la radiografía de los reclamos de los adultos mayores . Además, se elaboró el Reglamento de comercio electrónico, que busca entregar mejor y más información a los consumidores que adquieren productos o servicios a través de canales electrónicos, reconociendo el crecimiento exponencial de la digitalización de la actividad económica y la vida en general. Adicionalmente, se encuentra en proceso de desarrollo el nuevo “Registro Nacional de Mipymes”, plataforma de datos que permitirá la recolección, almacenamiento, actualización y análisis de datos de las Mipymes del país para la mejora de los programas e instrumentos del ministerio, y el apoyo a la toma de decisiones de política pública.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2020, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

La ley de Pago a 30 Días, vigente desde el 16 de mayo de 2019, se tramitó con el fin de establecer un plazo máximo de pago de facturas a proveedores, entregando la posibilidad de realizar acuerdos por un plazo mayor en casos excepcionales y de establecer sanciones en caso de incumplimiento. Durante el segundo trimestre de 2020 entraron en vigor dos modificaciones destinadas a mejorar su aplicación y facilitar su cumplimiento:

1. Se adelantó la entrada en vigencia del plazo de pago de 30 días para todas las facturas emitidas a contar del 01 de abril de 2020.
2. La ley N° 21.217, desde el 03 de junio de 2020, limita la posibilidad de establecer acuerdos por un plazo de pago excepcional entre una gran empresa compradora y una pyme vendedora, excepto en los casos de: realización de pruebas, pagos anticipados, parcializados o por avance

Durante el 2020, se lanzó la versión 2.0 de "Tu Empresa en un Día", con una nueva imagen y mejoras que significan ahorro de tiempo y dinero para los emprendedores. La nueva versión logró una navegación más amigable, un lenguaje más simple y adaptado para uso en dispositivos móviles. También cabe destacar una nueva alternativa para comprar un paquete de Firma Electrónica Avanzada de manera fácil y a bajo costo en la misma plataforma, que permite la realización de trámites 100 por ciento remoto, evitando tener que acudir presencialmente al notario o al prestador de servicios de firma acreditado. Antes de la creación de "Tu Empresa en un Día" 2.0 el crecimiento en la constitución de empresas venía a la baja. Si en 2018 había llegado al 12%, en 2019 la cifra alcanzó un 7%. Tras la creación del nuevo portal, en 2020 la tasa de nuevas constituciones de empresas aumentó un 23%, alcanzando un récord histórico desde que existe registro de la creación de empresas (año 2014). En 2021 la cifra volvió a superarse, llegando a un 27% de crecimiento (considerando solo hasta septiembre de este año).

Digitaliza Tu Pyme: programa que acompaña y guía a las empresas de menor tamaño en el proceso de transformación digital, poniendo a su disposición eventos, capacitaciones, talleres y herramientas, tenía como meta en su primer año de implementación (2019) otorgar 20 mil beneficios a empresas de todo Chile -objetivo que se cumplió- con un fuerte énfasis en beneficiarios provenientes de regiones. La meta al 2021 era llegar a 250 mil, objetivo que se alcanzó y superó durante 2020, alcanzando más de 280 mil. Posterior al exitoso proceso de 2020 nos propusimos duplicar esa meta y llegar a 400 mil digitalizaciones, objetivo que se cumplió en diciembre de 2021 cuando superamos las 401 mil digitalizaciones.

Subsecretaría de Turismo

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586 mil 731 (586.731 Ocupados) a 645 mil 773 (645.773 Ocupados). Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456 mil 513 (456.513 Ocupados), equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, durante 2020 se registraron diez millones 890 mil 924 viajes turísticos con pernoctación (10.890.924), equivalente a una caída de 54,1% respecto al año anterior. Hubo doce millones 815 mil 95 viajes turísticos con pernoctación menos (-12.815.095) que en 2019, debido a la pandemia.

Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2020, las llegadas de turistas extranjeros cayeron -75,1% respecto al 2019, pasando de 4 millones 517 mil 962 llegadas (4.517.962) a un millón 122 mil 858 (1.122.858), equivalente a una pérdida de tres millones 395 mil 104 (3.395.104) turistas extranjeros menos, debido a la pandemia.

Durante 2020, la subsecretaría desarrolló un Plan Maestro de Infraestructura para el desarrollo turístico, proyectando durante el periodo 2021-2025 la ejecución de inversión pública para disminuir las brechas de infraestructura turística e incentivar y reactivar la decreciente actividad económica que el país y el sector turístico han sufrido el último año

Una labor de la subsecretaría es generar iniciativas públicas para disminuir la brecha digital. En 2020 se reimpulsó la plataforma Conecta Turismo, con mejoras tecnológicas para facilitar la experiencia del usuario, junto con campañas comunicacionales y de capacitación que permitieron contar con un total de nuevos inscritos de 132 empresas turísticas y 25 proveedores de soluciones tecnológicas.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

La Ley N° 21.259, promulgada el 8 de septiembre de 2020, permite al sector artesanal proyectarse para seguir desarrollando su trabajo, contribuyendo así a la recuperación del sector y al sustento de sus familias. Se entrega más tiempo a los pescadores para instalar las cámaras en sus embarcaciones, cuyo propósito es disminuir la práctica del descarte sin que deban incurrir ahora en gastos para financiarlas y se suspenden las caducidades en el Registro Pesquero Artesanal.

Se trabajó en la implementación de la Ley N° 21.183, que establece la posibilidad de relocalizar centros de cultivo de algas y choritos y crea los

permisos especiales de colecta de semillas. Con esto, además, se busca mejorar las condiciones sanitarias y ambientales de operación de los centros de cultivo, constituyendo así un instrumento concreto hacia la sustentabilidad de la acuicultura.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2020, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, gestionó y apoyó una cartera comercial de 500 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 22 mil 289 millones de dólares y asociados a la creación de quince mil empleos potenciales. De ellos, 81 proyectos materializaron su inversión durante el año 2020, correspondientes a 7.744 millones de dólares y 2.391 empleos.

En un contexto marcado por la pandemia, la agencia actualizó sus planes comerciales de promoción, cambió la modalidad de sus servicios y eventos y privilegió el contacto remoto con el inversionista. Esto se tradujo en 83 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, con un 90% de ellas, desarrolladas de manera no presencial

Enmarcado en una estrategia proactiva de inclusión de nuevos clientes y de mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, la agencia entregó mil 205 servicios a inversionistas extranjeros en 2020, aumentando en un 12% respecto de aquellos prestados en el período anterior. Entre los servicios entregados se encuentran: servicio de agenda de reuniones de negocio y match-making, entrega de información relevante para toma de decisiones, asesorías generales sectoriales y legales, resolución de inquietudes técnicas y visita en terreno.

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron generar 1.219 nuevos leads durante el año 2020, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

Corporación de Fomento de la Producción

Corfo, tal como lo ha hecho a lo largo de la historia, se adaptó con agilidad a la contingencia producida por la pandemia, impulsando distintas iniciativas que beneficiaron durante el año a más de 134 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional, a través de la entrega de subsidios, financiamientos y capacitaciones.

Esta cifra comprende 47 mil 205 beneficiarios de subsidios directos pagados durante el año 2020 con recursos presupuestarios de 141 mil 904 millones de pesos y 87 mil 289 beneficiarios de líneas de créditos y coberturas estatales, en las cuales se comprometen recursos por 162 mil 289 millones de pesos.

A nivel de subsidios, si bien Corfo contó con un 20% menos de recursos que el año 2019, aumentó el número de beneficiarios en más de un 80%. El programa pymes en línea tuvo una fuerte incidencia en el número de beneficiarios directos (27 mil 693 personas), plataforma de capacitación y formación que tiene un alto número de beneficiarios.

Comité Innova Chile

Durante 2020 Innova Chile benefició monetariamente a cerca de 860 empresas y emprendedores a nivel nacional mediante subsidio y beneficio tributario de la Ley I+D, equivalente a \$111.425 millones de pesos en recursos, siendo 76.738 de estos asociados a la Ley de incentivo tributario de I+D (rebaja tributaria).

A nivel de subsidio, si bien el comité contó con un 28% menos de presupuesto efectivo en 2020 respecto el año 2019, logró un alza de 5% en la asignación de estos y un 14% en su cobertura de beneficiarios. Complementariamente, alcanzó una cifra sin precedentes de apoyo en la Ley I+D, aumentando en 130% los beneficiarios en comparación al año anterior.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 280 actividades (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 18.000 asistentes y 180 organizaciones asociadas a Innova Chile como actores que ayuden a facilitar el desempeño de las empresas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 27 acciones de libre competencia. Dentro de ellas destacan siete requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), el número más alto desde 2011. Dentro de los requerimientos se destacan dos

correspondientes a acuerdos colusorios, uno en conducta de abuso de posición dominante y tres por incumplimiento de normativa.

Con respecto de los avances en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la FNE creó la Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, la que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos, el que cuenta con el aporte de profesionales especializados en ciencias económicas y en tecnologías de la información. De esta manera, se consolidan en 2020 diversos proyectos internos producto del traspaso de experiencias y aportes del taller internacional realizado en 2019, en el que participaron abogados y agentes del FBI y del Departamento de Justicia (DOJ) de los Estados Unidos.

Por último, y muy relevante, el 02 de noviembre de 2021 entró en vigencia el nuevo Reglamento sobre notificación de operaciones de concentración, contenido en el Decreto N°41 del 7 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, que establece ajustes a la información que deben acompañar las empresas que someten una operación al análisis de la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

El nuevo reglamento, elaborado de manera conjunta entre el Ministerio de Economía y la FNE, actualiza y deja sin efecto el reglamento vigente desde el año 2016.

Adicionalmente, para clarificar los requerimientos de información establecidos bajo el nuevo reglamento, la FNE publicó el nuevo Formulario de Notificación de Operaciones de Concentración, que sistematiza, ejemplifica y explica los antecedentes requeridos para cada uno de los mecanismos de notificación de una operación de concentración: ordinario, simplificado o simplificado sin traslapes.

El nuevo reglamento y el nuevo formulario actualizan y fortalecen el régimen de control obligatorio de operaciones de concentración chileno, y se suman a la Guía para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontales, que fue sometida a consulta pública -y se encuentra próxima a ser dictada en su versión definitiva-; y al Instructivo sobre Pre-Notificaciones, publicado por la FNE el 12 de mayo de 2021 que viene a modernizar y simplificar los procesos de notificación facilitando la fiscalización de operaciones relevantes para la libre competencia.

Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

En su primer año de operaciones y en medio de un año de crisis sanitaria, el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA), desplegó de manera directa y en conjunto con los Gobiernos Regionales una cartera de 25 fondos concursables. Durante 2020, el Instituto ejecutó alrededor de 750 iniciativas y brindó apoyo a unos 30 mil pescadores, pescadoras y acuicultores artesanales del país, sobre un presupuesto que bordeó los 13.000 millones de pesos.

El foco de la gestión 2020 fue la seguridad y productividad de las faenas del sector artesanal con la entrega de grúas, camiones de carga, tractores, equipos de navegación, kits de salvataje y mejoras a embarcaciones artesanales. Un eje importante fue la comercialización y distribución a través de la entrega de vehículos con sistema de refrigerado.

Instituto Nacional de Estadísticas

A raíz de la emergencia sanitaria, el Instituto Nacional de Estadísticas se enfrentó en 2020 al desafío de cumplir con la continuidad operativa de la producción estadística, para lo cual fue necesario implantar protocolos para resguardar la salud de recolectores de datos y de nuestros informantes.

Se logró la instauración de dos vías de recolección de datos: telefónica y web. Solo se mantuvo la recolección de datos en terreno en aquellos casos en donde resultaba imprescindible realizarla in situ. Gracias a estas metodologías de trabajo de campo, se mantuvo la producción estadística y la recolección de nuevas versiones de las encuestas Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, de Superficie Sembrada de Cultivos Anuales y de Hortalizas, de los índices de Precios al Consumidor (IPC), de Precios de Productor (IPP) y del de Costos del Transporte (ICT). Asimismo, se modernizó el proceso de recolección de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) a través del uso de dispositivos móviles, desde enero de 2020. Esta misma innovación se incorporó en la Encuesta Suplementaria de Ingresos en el trimestre octubre-diciembre de 2020. Además, el INE generó información actualizada respecto del impacto del COVID-19 en la realidad socioeconómica del país, a través de la incorporación de módulos temáticos en la Encuesta Nacional de Empleo y en los índices de Remuneraciones y de Costo de Mano de Obra.

Adicionalmente, se avanzó en la tramitación del proyecto de ley que crea el Sistema Estadístico Nacional y que refuerza la autonomía y carácter técnico del INE, creando además un Consejo Estadístico Nacional conformado por expertos en materia estadística.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

A pesar de la pandemia, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento durante el año 2020: desde 34 mil 583 solicitudes multiclase presentadas en 2019 a 43 mil 511 presentadas en 2020, que equivale a un aumento de 25,8%. Este aumento no impidió que el tiempo promedio de tramitación mantuviera sus estándares de servicio para solicitudes sin observaciones ni oposiciones en 3,7 meses.

Con la finalidad de facilitar a los solicitantes la tramitación de forma remota, se lanzó un nuevo buscador de patentes permitiendo el acceso de forma gratuita a los expedientes digitales de patentes y se activó el pago de los derechos finales de patentes en línea.

En el marco de las 40 medidas de la agenda de Reimpulso Económico del ministerio, el proyecto de ley que persigue actualizar el sistema nacional de propiedad industrial siguió su tramitación en el Congreso Nacional, encontrándose a la espera de concluir su segundo trámite constitucional.

Un avance muy relevante fue el trámite y publicación con fecha 5 de julio de 2021, de la Ley N°21.355 que Modifica la Ley N° 19.039, de propiedad industrial y la Ley N° 20.254, que establece el Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Esta ley presenta iniciativas concretas que permiten contribuir a mejorar y hacer más eficiente el ambiente para el aumento de la inversión y la productividad, mediante el fomento de la innovación y el emprendimiento, recogiendo de la experiencia de INAPI, propuestas que facilitan la tramitación de los procedimientos para constituir los derechos de propiedad industrial, ajustan los estándares existentes en materia de observancia y aumentan la certeza jurídica del sistema nacional de propiedad industrial, promoviendo la representatividad y transparencia de su registro.

Las iniciativas que este proyecto de ley propone para actualizar el sistema nacional de propiedad industrial se refieren a aspectos esenciales, entre los cuales destacamos las siguientes:

1. En primer lugar, introduce mejoras en materia operativa, a fin de optimizar el funcionamiento de INAPI como un servicio público competente en materia de otorgamiento, validez y vigencia de los derechos de propiedad industrial en Chile.
2. En un segundo pilar, este proyecto plantea mejoras procedimentales y nuevos beneficios disponibles para los ciudadanos que solicitan las inscripciones de sus marcas, patentes y otros.

3. En un tercer pilar, referido a mejoras a nivel sustantivo, se adoptan estándares internacionales transversalmente reconocidos por la industria, con el fin de fomentar la transparencia del registro de derechos de propiedad industrial, aclarando su sentido y alcance.
4. Finalmente, en un cuarto pilar, se incorporan mejoras en materias de observancia de Propiedad Industrial. Esto se refiere a la procedencia de indemnizaciones preestablecidas en caso de falsificación marcaria, para dar cumplimiento a los compromisos internacionales adquiridos por Chile.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el 2020 el trabajo de Sercotec estuvo enfocado en apoyar la reactivación de las micro y pequeñas empresas afectadas por la crisis sanitaria. Con un presupuesto tres veces superior al de un año normal y mediante el arduo trabajo y compromiso de sus 303 funcionarios, el Servicio logró ejecutar, además de la oferta regular, nueve programas nacionales de emergencia productiva con una inversión de 68 mil 682 millones de pesos, apoyando económicamente a más de 20 mil micro y pequeñas empresas.

El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país además se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios con un aumento de 52 a 62 Centros en todo el país. El apoyo personalizado que ofrecen los Centros de Negocios Sercotec brindó la posibilidad de que más de 300 mil emprendedores y/o microempresarios surgieran, avanzaran y fortalecieran sus competencias y planes de negocio.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

A partir de marzo de 2020, se potenciaron los canales de atención virtual. Durante el año 2020 se atendió a 21 mil 571 usuarios y se realizaron 24 mil 534 trámites a través de atenciones virtuales. La pesca artesanal fue un sector favorecido con la reducción significativa de los tiempos de tramitación de solicitudes en el Registro Pesquero Artesanal (RPA) disminuyendo el plazo de 22 a 11 días.

Las actividades de fiscalización de la pesca y acuicultura ejecutadas durante el 2020 se vieron impactadas por la pandemia, por lo que se hicieron ajustes a la estrategia, reorientando parte del esfuerzo y recursos disponibles hacia el monitoreo electrónico a la operación de agentes de la pesca y acuicultura, esto es, a embarcaciones, centros de cultivo y plantas de proceso. Asimismo, se reorientaron esfuerzos hacia el análisis de datos de operación declarados

por los usuarios, reforzándose las revisiones de consistencia para detectar eventuales incumplimientos.

En el 2020, y ante la suspensión de las exportaciones de productos pesqueros y de acuicultura, de once establecimientos elaboradores a algunos mercados de destino, SERNAPESCA implementó, en conjunto con las autoridades oficiales de dichos países, un plan piloto que facilitó el desarrollo de visitas inspectivas de carácter remoto (on line) lo que permitió reanudar las exportaciones.

A fines del 2020 comenzó a operar en la Región de Magallanes, la primera embarcación de SERNAPESCA cien por ciento dedicada a la fiscalización de la acuicultura, la lancha PM 1250 “Guerrero”.

Servicio Nacional de Turismo

Con el objeto de generar reactivación de los destinos turísticos afectados por la crisis sanitaria se implementó la iniciativa público-privada llamada ‘Tenemos un Plan para que Viajar por Chile Vuelva a ser un Plan’, fomentando la aplicación de protocolos sanitarios e informando activamente las medidas que permitieran reactivar, manteniendo las condiciones sanitarias necesarias para evitar la propagación del virus. Este plan de trabajo contempló la creación de dos landing informativas para fomentar un turismo responsable: ‘Plan Viajar por Chile’, con información actualizada sobre los pasos de las comunas y condiciones de viaje dentro del país, y “Plan Viajar a Chile”, con todos los antecedentes y requisitos para ingresar al país. En este mismo sentido sesionaron los encuentros público-privados regionales para elaborar hojas de ruta de cara a la reactivación del turismo, en las dieciséis regiones del país y estuvieron compuestas por diversos actores asociados a la industria del turismo: organismos de gobierno, municipios, gremios y emprendedores ligados a la actividad.

En materia de digitalización de los prestadores de turismo, se potenció la iniciativa Conecta Turismo, una plataforma con base tecnológica que permite reunir a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos e innovaciones de tecnología en soluciones digitales, para generar oportunidades, desarrollar desafíos, impulsar el emprendimiento y presentar soluciones a las diferentes necesidades de las empresas turísticas, en torno a la digitalización de la oferta. Para ello, durante 2020 se buscó amplificar a todo el país esta iniciativa: se logró llegar a 110 proveedores tecnológicos y 253 prestadores de servicios turísticos de todo el país, que permitieron de acuerdo con el análisis de sus avances desarrollar la plataforma www.conectaturismo.cl.

Asimismo, ante la necesidad de prepararse para la recuperación, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de COVID-19, orientando al sector para operar y recibir visitantes en el momento en que fuera seguro hacerlo. De este modo, los prestadores de servicios turísticos pudieron adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística', logrando durante el año la adhesión de 4.852 servicios. Dicho instrumento muestra el compromiso de implementación de protocolos y las guías de buenas prácticas de cada empresa o prestador de servicio turístico.

Servicio Nacional del Consumidor

El servicio se propuso consolidar en 2020 las nuevas facultades introducidas con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 sobre protección de los derechos de los consumidores, lo que además tuvo que conciliar con los desafíos de la pandemia. En materia de reclamos y consultas, se registró un aumento de un 140% (394 mil consultas y 892 mil reclamos), más del doble que el año anterior, principalmente a causa de la pandemia.

Con relación a la información de mercado y consumo, elaboró 26 estudios y se puso énfasis en herramientas útiles para la ciudadanía: desarrolló un cotizador de precios de productos básicos de supermercados y farmacias, un buscador de sucursales bancarias, así como la plataforma "Me Quiero salir" para terminar de contratos de telecomunicaciones sin trabas que en 2020 recibió más de 39 mil 715 solicitudes.

Se iniciaron 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 1.065 fiscalizaciones a nivel nacional. Se interpuso 712 Juicios de Interés General y 10 Juicios de Interés Colectivo, financió 43 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y benefició a 1.87 escolares en el Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera.

Por último, y muy relevante fue el trámite y aprobación en diciembre de 2021 de la Ley Pro-Consumidor, misceláneo que tiene por objeto la protección adecuada a los consumidores considerando el delicado equilibrio que debe existir entre los distintos actores, y el rol de la autoridad en ello. Con esta nueva ley se fortalecerá el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, y también se contribuirá al desarrollo de industrias innovadoras al establecer claramente regulaciones que otorguen certeza jurídica.

La referida ley introduce una serie de medidas muy relevantes, tales como:

1. Facilitar la terminación de contratos de adhesión
2. Derecho a retracto en compras electrónicas
3. Armonizar compensaciones de las denegaciones involuntarias de embarque aéreo por sobreventa
4. Se refuerza y clarifica la Garantía legal y voluntaria
5. Derecho de prepago de operaciones de consumo financiero regidos por la Ley del Consumidor, beneficiando especialmente a los deudores de créditos hipotecarios
6. Extensión de la garantía legal para bienes: Se extiende el plazo desde 3 meses a 6 meses.
7. Se clarifica el derecho del consumidor para optar por la devolución o reposición del bien si después de la reparación subsisten las deficiencias
8. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro de servicios el tiempo de suspensión, paralización o no prestación de estos
9. Disponibilidad de contratos para personas con discapacidad visual o auditiva
10. Reconocimiento expreso de que las normas que regulen derechos del consumidor serán interpretadas siempre en favor del consumidor.
11. Otras medidas relacionadas con mercado aeronáutico
12. Deber de información de talleres autorizados para automóviles
13. Regulación de ofertas con medio de pago, prohibiendo que éstas se condicionen a la compra en más de una cuota. Asimismo, se establecen deberes de información previos a la aceptación del contrato, así como obligaciones en materia de publicidad para garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas de compra.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el alto grado de interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el año 2014 a diciembre de 2020, se han acogido a tramitación 30.462 procedimientos concursales; 16.886 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.427 de Renegociación de la Persona Deudora, 6.856 de Liquidación de bienes de empresas, y 293 de Reorganización de la empresa deudora.

El año 2020, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. El año 2020 se realizaron 1.832 audiencias a nivel nacional, de las cuales 1.175 fueron audiencias telemáticas.

La Superintendencia también innovó en sus canales de atención. Se creó un canal de tele-atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales y sus trámites. El año 2020 se efectuaron 370 tele-atenciones.

En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superintendencia con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

En 2020 se ampliaron las Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas (AEIG) a MIPES afectadas por los perjuicios económicos derivados de la pandemia. El objetivo de las asesorías fue ayudar y proteger a aquellas micro y pequeñas empresas que atravesaban un periodo muy complejo en sus finanzas, no teniendo la liquidez para hacer frente a sus compromisos y deudas con terceros. El total de pymes asistidas el año 2020, fue de 329.

Por último, hay que destacar el ingreso y trámite del Proyecto de Ley Boletín N°13.802, desde el 22 de septiembre de 2020, y actualmente se encuentra finalizando su trámite en el Congreso Nacional. El proyecto moderniza la legislación concursal actual, a través de una batería importante de medidas que tienen por objeto:

1. Agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales;
2. Crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, y micro y pequeñas empresas;
3. Incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo las reestructuraciones de pasivos por sobre las liquidaciones de activos;
4. Entregar certeza jurídica respecto de ciertas disposiciones de la ley.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Servicio Nacional del Consumidor tiene por misión informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.

Durante el año 2020, el Servicio contó con un presupuesto de M\$15.208.467 una dotación de 365 funcionarios, 218 mujeres (59,8%) y 147 hombres (40,2%). En términos de su estructura cuenta con 7 Subdirecciones, entre las cuales se encuentra; la Subdirección Nacional, Subdirección de Fiscalización, Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, Subdirección Procedimientos Voluntarios Colectivos, Subdirección de Consumo Financiero, Subdirección de Estudios Económicos y Educación, la Subdirección Estrategia y Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios. Complementariamente cuenta con 4 áreas de apoyo, las que brindan soporte a la gestión institucional, aquí encontramos a: Gabinete, Comunicaciones Estratégicas, Auditoría Interna y Fiscalía Administrativa. A nivel regional, el Servicio cuenta con 16 Direcciones Regionales, encargadas de representar a la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección al consumidor en la región.

En el contexto de la pandemia los reclamos de los consumidores aumentaron más del doble, lo que nos desafió a ofrecer nuevas herramientas, tales como; el cotizador de precios, teleatención y la plataforma “Me quiero salir”, se dictaron circulares con nuevos criterios interpretativos y realizamos do acciones concretas, como las demandas colectivas a empresas financieras, retail y de telecomunicaciones, con la finalidad de buscar compensaciones para los consumidores.

En el año 2020, gracias a la nueva estructura organizacional y maduración de las nuevas facultades, a pesar del entorno cambiante a nivel país se alcanzaron los siguientes logros:

Con el desarrollo de las nuevas facultades y fortalecimiento del Servicio, fue posible ejecutar 1.065 fiscalizaciones a nivel nacional, se iniciaron 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos, se comprometieron 3 resoluciones de presentación de planes de cumplimiento fueron emitidas 10 circulares administrativas y 6 dictámenes administrativos y se realizaron 33 investigaciones de casos colectivos.

En relación a la información de mercado y consumo, elaboramos 26 estudios de la industria, empresas y productos y dos estudios del consumidor. Cabe destacar la

realización de estudios interactivos en los cuáles los consumidores/as pueden realizar consultas de acuerdo a lo que estimen pertinente en relación a la temática abordada, entre ellos destacan los cotizadores de productos básicos en tiempos de pandemia, ya sea en farmacias y supermercados. En materia de información y difusión hubo 11 recomendaciones de seguridad y fueron publicadas 100 alertas de seguridad de productos en el sitio web institucional y web de seguridad de productos, con el fin de informar a los consumidores respecto de precauciones, dados los riesgos evaluados para determinados bienes que afectan potencialmente la salud y seguridad de las personas.

En materia de protección, asesoría jurídica y orientación, ingresaron 394.700 consultas, siendo el principal canal de atención utilizado el call center (77,8%) y 891.581 reclamos, siendo el principal canal de atención utilizado internet (80,6%), cabe destacar el aumento significativo de los reclamos durante este año 2020, el cual se incrementó en un 138,8%, porcentaje que se puede explicarse por el empoderamiento de los consumidores durante el período de pandemia. De un total de 891.581 reclamos cerrados en el año 2020, el 58% se cerró con resultado "Proveedor Acoge", esto quiere decir, que el proveedor aceptó total o parcialmente la solicitud del consumidor, un 26,8% cerró con estado de "Proveedor no Acoge", esto significa que el proveedor no aceptó el reclamo del consumidor. Junto a esto, ingresaron 5.965 alertas ciudadanas al Servicio, que fueron clasificadas como tal. En relación a las herramientas dispuestas hacia la ciudadanía, ingresaron 84.409 solicitudes a través del "No molestar" y 39.715 por el "Me quiero salir".

Durante el año 2020, se lograron acuerdos por compensaciones en materia de juicios por un valor que asciende los M\$111.125 aproximadamente beneficiando a 153 consumidores/as y se multó a las empresas por 1.361,5 UTM por afectación a los derechos de las personas consumidoras. En relación a los procedimientos voluntarios colectivos, se compensó a 1.304.277 personas consumidoras por un valor que asciende a los M\$29.668.115.

En relación a educación para el consumo, se continuó con la implementación del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera de Escolares, beneficiando a 1.087 estudiantes a lo largo de todo el país. A causa de la pandemia, no se pudieron llevar a cabo actividades en modalidad presencial, pero se desarrollaron 4.850 cursos y talleres en modalidad virtual. De igual forma se benefició a 490 docentes que participaron de las actividades dispuestas para ellos.

Con respecto a las iniciativas de apoyo para la participación ciudadana, el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores financió 43 proyectos, beneficiando a 11 asociaciones de consumidores, con un monto de recursos que asciende los 401 millones de pesos.

En materia internacional, SERNAC se transformó en la primera agencia de protección de los países de la OCDE en participar en el Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor o Peer Review. Se trató de una evaluación internacional conducida por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

Para el año 2021, esperamos ser capaces de seguir trabajando con los distintos actores del mercado para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor; fuerte en el ejercicio de sus atribuciones; proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes.

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

La prioridad del Servicio en el año 2020, fue la consolidación de las nuevas facultades que comenzaron a regir a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Protección a los Consumidores, a contar del 14 de marzo de 2019.

Para continuar con la calidad en el desarrollo de las funciones y la consolidación de las facultades adquiridas con la entrada en vigencia de la ley 21.081, se reestructuraron los procesos institucionales, las definiciones estratégicas y la estructura organizacional. A pesar de la congelación de las contrataciones, SERNAC logró reinventarse con un fuerte compromiso en pos de los consumidores y consumidoras, reorganizando las prioridades institucionales y su gestión, llevando a cabo iniciativas tales como la teleatención y el me quiero salir que contribuyeron hacia la cercanía del Servicio con las personas.

En relación al Programa de Gobierno, con respecto al compromiso de “proteger a los consumidores y la libre competencia a fin de desarrollar una economía social de mercado sana, moderna y libre de colusiones y abusos”, queda pendiente el compromiso de:

- Monitorear proyectos de ley sobre esta materia que se encuentran actualmente en el Congreso (Boletines N° 9728-03 y 9454-03).

Los compromisos finalizados son los siguientes:

- Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos (seguridad en el consumo).
- Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos.
- Hacer más eficaz la acción del SERNAC a favor de los consumidores, mejorando sus competencias y capacidades, con criterios conocidos, transparentes y objetivos.
- Nueva Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 21081).

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

La prioridad del Servicio en el año 2020, fue la consolidación de las nuevas facultades que comenzaron a regir a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Protección a los Consumidores, a contar del 14 de marzo de 2019.

Para continuar con la calidad en el desarrollo de las funciones y la consolidación de las facultades adquiridas con la entrada en vigencia de la ley 21.081, se reestructuraron los procesos institucionales, las definiciones estratégicas y la estructura organizacional. A pesar de la congelación de las contrataciones, SERNAC logró reinventarse con un fuerte compromiso en pos de los consumidores y consumidoras, reorganizando las prioridades institucionales y su gestión, llevando a cabo iniciativas tales como la teleatención y el me quiero salir que contribuyeron hacia la cercanía del Servicio con las personas.

a) Información de mercado y consumo

Para SERNAC es relevante levantar y analizar información calificada para la generación de productos de información, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores para fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables, así como contribuir en el desarrollo institucional de iniciativas que mejoren la normativa correspondiente y a responder a necesidades específicas del quehacer del SERNAC.

i. Estudios de la industria, empresas y productos

En relación a la información de mercado y consumo fueron elaborados 26 estudios de caracterización y comportamiento de mercados, desglosados de la siguiente manera; 20 Estudios y ranking de caracterización y comportamiento de mercados, y 6 estudios de calidad y seguridad de productos. En materia de estudios del consumidor, fueron realizados 2 estudios de economía del comportamiento.

ii. Información y difusión

Con el fin de informar a los consumidores respecto de precauciones dados los riesgos evaluados para determinados bienes que afectan potencialmente la salud y seguridad de las personas, se publicaron 100 alertas de calidad y seguridad de productos, y en cuanto a recomendaciones relacionadas a la compra, uso, cuidado, almacenamiento y otros antecedentes explorados por las personas consumidoras al momento de adquirir o indagar con un producto fueron emitidas 11 recomendaciones de seguridad.

b) Protección, asesoría jurídica y orientación.

Respecto a los productos contenidos en esta tipología, tenemos sub- clasificaciones de productos tendientes a orientar y asesorar jurídicamente a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor, a través de atención de consultas de la

ciudadanía, la tramitación de reclamos y utilización de la herramienta “No Molestar” y el uso del nuevo instrumento institucional “Me quiero salir” cuya utilidad es para facilitar el término rápido y expedito de los contratos que las personas mantienen con las empresas. En materia de Protección de intereses generales, colectivos y difusos de los/as consumidores, se encuentran los juicios de interés general, los juicios de interés colectivo y los procedimientos voluntarios colectivos.

i. Orientación y asesoría jurídica a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor.

Atención de Consultas, servicio dirigido a toda la ciudadanía, a través del cual se informa y orienta respecto de qué derechos tiene y cómo debe ejercerlos. De esta manera, los consumidores pueden tener información en base a fundamentos y procedimientos para enfrentar las complejidades del mercado. Durante el año 2020, ingresaron al Servicio 394.700 consultas, de acuerdo al siguiente detalle por canal de atención:

Tabla 1: Volumen de consultas ingresadas por canal de atención

Canales de atención	N° de Consultas Ingresadas
Internet	70.893
Call Center	307.007
Dirección Regional	10.522
Plataforma Municipal	6.265
Servicios Públicos en convenio	13
Total	394.700

Atención y tramitación de reclamos, corresponde a un conjunto de acciones realizadas en un orden determinado, referidas a un reclamo formal en materia de consumo hacia un proveedor, a través de los cuales, el SERNAC busca obtener una solución extrajudicial al caso presentado. En 2020, los consumidores ingresaron 891.581 reclamos, de acuerdo al siguiente detalle por canal de atención:

Tabla 2: Volumen de reclamos ingresados por canal de atención

Canales de atención	N° de Reclamos Ingresados
Internet	718.891
Call Center	136.211
Dirección Regional	21.798
Plataforma Municipal	14.315
Servicios Públicos en convenio	366
Total	891.581

Para aquellos reclamos que son gestionados y luego cerrados, existe una causal de cierre según el resultado que se haya obtenido en el proceso (Según tabla 2). En el año 2020, el 58,2% del total de los reclamos se cerró con resultado “Proveedor Acoge”, esto quiere decir, que el proveedor aceptó totalmente o de manera parcial la solicitud del consumidor; el 26,9% de los casos, cerró con “Proveedor no Acoge” esto quiere decir que no se acoge el reclamo; en un 12,9% de los casos, los proveedores no entregaron respuesta a los consumidores; 0,2% del total de reclamos, fueron recepcionados por SERNAC y derivados de inmediato a otro servicio público con competencias en la materia, similar volumen de reclamos (0,2%) no fueron gestionados, ya que no contaban con antecedentes mínimos para su tramitación y finalmente, un 0,02% de los reclamos fueron derivados a Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Tabla 3: Volúmenes de causales de cierre

Resultado (causales de cierre)	Total General	Porcentaje
Proveedor Acoge	519.003	58,21%
Proveedor no Acoge	239.555	26,87%
Proveedor no Responde	115.033	12,90%

Proveedor Informa Caso no Procede	13.738	1,54%
N° de Reclamos con Antecedentes Insuficientes para Tramitar	1.934	0,22%
N° de Reclamos Derivados a Organismos Sectoriales	2.132	0,24%
N° de Reclamos asociados a Procedimientos Voluntarios Colectivos	186	0,02%
Total	891.581	100%

Entre los mercados más reclamados se encuentran: el comercio distancia/ electrónico con un 33,1% y locales comerciales con un 18,5% del total de los reclamos recibidos por SERNAC, siendo educación y turismo los mercados menos reclamados.

Tabla 4: Mercados más reclamados

Mercado	Volumen	Porcentaje
Comercio Distancia/Electrónico	295.411	33,1%
Locales Comerciales	164.827	18,5%
Telecomunicaciones	124.263	13,9%
Financieros	100.480	11,3%
Transporte	56.897	6,4%
Servicios Básicos	36.794	4,1%
Retail Ferretero	15.560	1,8%
Seguros	15.497	1,7%

Educación	14.972	1,7%
Turismo	13.160	1,5%
Otros	53.720	6%
Totales	891.581	100%

ii. Protección de intereses generales, colectivos y difusos de los consumidores. Herramienta “No Molestar”, herramienta dispuesta por SERNAC para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas, con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. Durante el año 2020, se gestionaron 84.409 transacciones por concepto de no molestar.

El Servicio Nacional del Consumidor, en su interés de fortalecer la protección que ofrece a los consumidores, entrega soluciones masivas, prejudiciales o judiciales frente a transgresiones a la normativa de impacto en los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de existir conductas de proveedores que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. En el período 2020, se aperturaron 19 PVC; 16 de los aperturados en 2019 y 2020, fueron cerrados con resultado favorable, alcanzando un monto en compensaciones de M\$29.668.115, beneficiando aproximadamente a 1.304.277 consumidores.

Juicios de Interés General (JIGs), se entenderá por JIG, aquella acción que se inicia por la afectación del interés general de los(as) consumidores(as). En materia de JIGs durante el 2020, se aperturaron 712 juicios a nivel nacional, un 76,1% de aquellos cerrados y que fueron aperturados durante el 2019 y 2020, obtuvo un resultado favorable en su gestión logrando compensar a un total de 153 consumidores por un monto de M\$111.125.240. Por otra parte, se lograron multas de 1.316,5 UTM en promedio, en desmedro de los proveedores que vulneran los derechos de las personas consumidoras.

Juicios de Interés Colectivo: En el afán de proteger a los ciudadanos consumidores, respecto a la defensa de interés colectivo o difuso de los mismos, el año 2020 el SERNAC aperturó 10 Juicios de esta índole y cerró en defensa de los consumidores, un total de 2 juicios con resultados favorable, obteniendo multas que alcanzan las 45 UTM, hacia los proveedores por concepto de vulneración a los derechos de los consumidores.

iii. Certificación y Sello en mercado financiero

Sello SERNAC, certifica que los contratos están ajustados a la Ley, que la empresa cuenta con un sistema expedito de atención de reclamos y que si el consumidor no

queda conforme, podrá recurrir a un mediador o árbitro, durante el 2020, se realizó una publicación de la actualización de inscripción en el registro de mediadores y árbitros financieros y se realizaron instancias de acción y promoción al sello, con la finalidad de que las empresas establezcan que sus contratos están libres de cláusulas abusivas.

Minutas Legales: herramienta utilizada para monitorear jurídicamente diferentes temáticas del mercado de productos o servicios financieros, esperando detectar malas prácticas e infracciones a la Ley del Consumidor por parte de los proveedores financieros, anticipándose ante el desarrollo de la contingencia, sustentando el inicio de acciones de protección. Durante el período 2020, se elaboraron 173 minutas legales.

Informes de revisión de contrato: en el período de gestión 2020 se levantaron 4 informes de revisión de contrato, con el fin de orientar la revisión de contratos de adhesión, y de esta forma, detectar cláusulas abusivas u otras infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, generando un instrumento que sustente el inicio de acciones de protección como; fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos y juicios colectivos.

c) Educación para el consumo.

Diseñar, desarrollar e implementar metodologías y productos educativos que busquen contribuir a fortalecer una cultura de consumo responsable, orientados a ser desarrollados en espacios educativos, de participación social, y/o a la ciudadanía en general.

i. Cursos y/o charlas o talleres en temáticas de educación para el consumo, mediante aula virtual

Durante el año 2020, se impartieron 5 cursos mediante la modalidad on line entre ellos se encuentran; “Curso difusión de los derechos de los consumidores y obligaciones de las empresas en el marco de la Ley del consumidor”, Curso Perfeccionamiento Docente” y “Curso Jóvenes en Aula virtual”, Curso Aula Virtual PDHC año 1 y 2” y Curso Aula Virtual Consumo Sostenible, Sin dejar de mencionar el Taller PDHC “mini juegos educativos, impartido en la misma modalidad. Se observan avances en la cantidad de matriculados en todos los cursos impartidos mediante aula virtual a excepción del curso relacionado con el consumo sostenible, debido a que este fue disponibilizado el 17 diciembre 2020, como su duración es hasta el 17 de diciembre 2021, se espera contar con más participantes en 2021.

Tabla 5: Beneficiarios de cursos on line

Curso	N° Inscritos	N° de Matriculados	N° de finalistas	N° de aprobados

Curso Difusión de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor.	1.924	1.698	952	926
Curso de Perfeccionamiento Docente.	835	582	490	295
Curso Jóvenes en Aula Virtual	1.770	1.077	769	762
Curso Aula Virtual Consumo Sostenible	7	7	0	0
Curso Aula Virtual PDHC año 1 y 2.	765	575	397	397
Taller PDHC "Mini juegos"	50	N/A	28	N/A

ii. Charlas, talleres y/o actividades en temáticas de educación para el consumo, en modalidad presenciales

En el año 2020 con el fin de instalar una cultura financiera saludable en niños/as y adolescentes, a fin de contribuir al desarrollo de una población educada financieramente, capaz de tomar decisiones positivas que impliquen un conocimiento de causa en la toma de decisiones, se continuó con la implementación del Programa de Desarrollo de Habilidades y conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (PDHC), centrando su propósito en fortalecer el desarrollo de conocimientos y habilidades financieras en escolares

El programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (PDHC) contó con un presupuesto de 72 millones 527 mil pesos, del cual se ejecutó un 93 por ciento, permitiendo llegar a 1.087 beneficiarios, a través de distintas actividades educativas. A pesar de ser un programa con desagregación regional el desarrollo de sus actividades se perjudicó a causa de la emergencia sanitaria, por lo que no se pudo llevar a cabo la totalidad de las actividades planificadas, por lo tanto hubo una reestructuración de la entrega de actividades educativas, logrando los siguientes resultados:

Tabla 6: Beneficiarios del Programa de Desarrollo de Habilidades y conocimientos en Alfabetización Financiera en Escolares (PDHC)

Descripción	N° de beneficiarios
-------------	---------------------

Arica y Parinacota	32
Tarapacá	5
Antofagasta	5
Atacama	380
Coquimbo	85
Valparaíso	55
Libertador General Bernardo O'Higgins	53
Maule	16
Ñuble	2
BioBío	15
Araucanía	144
Los Ríos	0
Los Lagos	9
Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	3
Magallanes y de la Antártica Chilena	62
Metropolitana de Santiago	221
Total	1.087

En cuanto al nivel de producción, 490 docentes finalizaron el curso impartido a

través del aula virtual y hubo 2.708 visitas, inscripciones y/o descargas de recursos pedagógicos de plataformas digitales disponibles y se estima que 16.085 estudiantes recibieron material educativo, considerando que el material fue enviado por correo electrónico en su mayoría, y distribuido por los profesores y directores en sus comunidades educativas.

iii. Material lectivo

Las guías educativas tienen como propósito reforzar los objetivos de aprendizaje del año en curso, en específico Planificación, Ahorro y Crédito, con el fin que sean aplicables en la vida cotidiana y permitan que los beneficiarios tomen decisiones financieras sobre cómo utilizar sus recursos de manera óptima, a causa de la emergencia sanitaria y en consecuencia a los recortes presupuestarios, no se pudo imprimir la cantidad planificada para el 2020 (2.483), sin embargo el material fue dispuesto mediante correo electrónico a los establecimientos que se encuentran inscritos en el programa, con la finalidad de que fuera difundido a docentes, apoderados y escolares..

d) Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana.

Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores (AdC): Apoyar técnicamente el proceso de financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas, a través del Fondo Concursable para AdC. Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores: Implementación de acciones de relacionamiento, intercambio de información, formación y apoyo técnico a las AdC.

i. Fondos concursables para asociaciones de consumidores

En el período 2020, se realizaron 2 llamados del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, logrando financiar 43 proyectos de 11 asociaciones de consumidores, por un monto de M\$492.870, ejecutados según el siguiente detalle:

Tabla 7: Distribución proyectos adjudicados del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores

Región	Recursos (M\$) 2020	N° de Proyectos	Distribución % de recursos
Antofagasta	\$15.586	1	3%
Valparaíso	\$14.683	2	3%
Metropolitana	\$271.087	22	55%

Maule	\$8.433	1	2%
Biobío	\$42.621	4	9%
Araucanía	\$34.830	3	7%
Los Ríos	\$51.418	5	10%
Los Lagos	\$54.210	5	11%
Total general	\$492.870	43	100%

Mientras que para el año 2021 el presupuesto total del fondo concursable para asociaciones de consumidores asciende a M\$503.960.

Derivación de Representación Individual de consumidores

Servicio de representación judicial gratuito para los(as) consumidores(as), cuyo objetivo es entregar la posibilidad de solucionar un problema de consumo, a través de una demanda gestionada por un abogado externo, para aquellos casos de reclamos ingresados al SERNAC cuyos resultados hayan sido desfavorables para el(la) consumidor(a), el cual fue incorporado como una nueva línea de financiamiento del Fondo Consursable para Asociaciones de Consumidores.

Tabla 8: Resumen línea especial de representación

Asociación	Proyecto	Región	Causas iniciadas 2020	Recursos (M\$)
Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile - AGRECU CHILE	Línea de Representación Individual	Metropolitana	13	\$17.087
Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur - CDS	Representando tus derechos en La Araucanía	Araucanía	12	\$13.350

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile ODECU AC	PVC GARANTÍA	Metropolitana	N/A	\$4.710
Asociación Regional de Consumidores Adultos Mayores del Biobío ARCAM	Preparación Antecedentes PVC Polvos Talco	Bio Bio	N/A	\$8.260
Total presupuesto para la línea Especial de representación.				\$165.000

ii. Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores

En materia de fortalecimiento de competencias para las Asociaciones de Consumidores, se realizaron actividades de capacitación de uso del portal de fondos públicos, a nivel nacional. Se dispuso un curso el 12 de noviembre, el cual fue diseñado especialmente para las AdC, sobre el conocimiento y aplicación del Reglamento N°98, que regula el Fondo Concursable para el financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, dictado por el Ministerio de Economía conforme a la entrada en vigencia de la ley 21.081; contó con una duración de 12 horas cronológicas y estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2020. En la misma línea se desarrollaron 2 talleres de capacitación “Rendición contable de proyectos financiados”, actividades que contaron con la participación de 20 personas pertenecientes a 12 Asociaciones de Consumidores.

e) Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor.

Diseño y ejecución de la fiscalización basada en riesgos, con enfoque territorial, mediante la ejecución de un Plan Anual de Fiscalización y fiscalizaciones no programadas o contingentes, con énfasis en los mercados y prácticas comerciales potencialmente más riesgosas para ejercer los derechos de los/as consumidores/as y con un propósito preventivo y disuasivo de conductas infraccionales, a fin de disminuir las brechas en materias de consumo y contribuir a otros procesos de protección institucionales.

i. Fiscalización presencial o digital, consiste en la supervisión de la normativa vigente dirigida a proveedores de bienes y servicios, en el caso de las presenciales se ejecuta mediante la inspección de sus oficinas comerciales o tiendas físicas y tratándose de fiscalizaciones digitales se realiza desde su páginas web, redes sociales y/o prensa. Durante el 2020, de acuerdo al Plan anual de fiscalización basado en riesgos, se realizaron 1.065 fiscalizaciones de esta índole a nivel nacional. Se fiscalizó en todas las regiones del país, obteniendo los siguientes valores:

- Presenciales: 82, un 8% del total de fiscalizaciones.
- Digitales: 451, es decir un 42% del total de fiscalizaciones.

- Gabinete: 532, un 50%, referida a fiscalizaciones que inician con la solicitud de información a las empresas.

Los principales mercados fiscalizados para el 2020 fueron Locales Comerciales y Comercio electrónico, que concentraron el 53,6% del total de fiscalizaciones realizadas, seguido de Servicios Básicos (12,5%), Salud (5,6%) y Financieros (5,1%), el 23,2% restante, se relaciona con los mercados de Transporte, Telecomunicaciones, Inmobiliarias, Vehículos, entre otros.

f) Interpretación administrativa en materias de protección de los derechos del consumidor.

Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores en uso de las facultades que entrega la ley N°19.496, elaborando circulares que resuelvan controversias, fijen criterios y propuestas que no sean explícitamente resueltas por la ley, sus reglamentos o normas supletorias.

i. Circulares Administrativas e Interpretativas: facultad que consiste en la dictación de instrumentos que interpretan la ley del consumidor, así como otras normas de protección de los consumidores, permiten entregar certezas al mercado y a la ciudadanía, respecto a que entiende el SERNAC sobre la aplicación de determinados preceptos legales. Dentro del año 2020, fueron emitidas 10 circulares interpretativas y 6 dictámenes administrativos, publicados en la página web institucional.

ii. Propuestas de modificación normativa

El año 2020, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Dirección Nacional en conjunto con la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa y la Subdirección de Consumo Financiero participaron de manera activa en la Comisión de Economía del Senado para el despacho de los proyectos de ley de Portabilidad Financiera y el proyecto de ley que establece “medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores” o Pro Consumidor.

Este último significó un gran trabajo por parte del Servicio, producto de las importantes modificaciones que tendrá sobre la Ley N° 19.496. Se destaca el gran avance en materia de protección de los derechos de los consumidores, fortaleciendo la garantía legal y el derecho a retracto. Además se incorporan nuevas funciones tales como el principio pro consumidor, el deber de asesoría y nuevos mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

La implementación de esta facultad junto a las diversas participaciones del Servicio en la Cámara de Diputados y en el Senado, permitirán fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, ya que, por medio del ingreso de proyectos de ley (a través del Ministerio) se podrá proponer las modificaciones pertinentes y entregar el punto de vista del Servicio en la discusión de las mismas.

g) Otras iniciativas

Recepción de alertas ciudadanas, herramienta dirigida a toda la ciudadanía, para que ésta pueda entregar información que dé cuenta de la existencia de posibles conductas de empresas o mercados que afectan los derechos de todos los consumidores/as. Esta información permite que la institución recopile antecedentes

e investigue infracciones a la Ley. Durante el 2020, ingresaron 7.905, sin embargo solo 5.965 fueron cerradas como tal, del total restante un 21,66% se gestionó como consulta y un 2,93% como reclamo. Al analizar las causas de estas alertas, un 51,38% se refiere a incumplimientos de las condiciones ofrecidas por las empresas categorizado en “problemas de ejecución contractual”; seguido de casos relacionados con información y publicidad (15,81%); y, en tercer lugar, servicio defectuoso o negligente (4,35%). Es importante destacar que el 32% del total de alertas ingresadas el 2020, fueron categorizadas como “Covid 19”, por inconvenientes relacionados en distintos mercados consecuencia de problemas por la pandemia.

Si se consideran los mercados, el retail concentró el mayor número de alertas ciudadanas, con un 36%; le sigue el comercio a distancia con 12,83%; y el mercado financiero con 11,52%.

Casos Colectivos: en el año 2020 se presentaron 33 investigaciones de casos colectivos, con el propósito de describir las actividades relacionadas con investigar y analizar los casos colectivos derivados por el Comité de Vigilancia, y eventualmente por el Comité Evaluador, para recabar toda la información fáctica y jurídica relevante para la entrega detallada de las distintas estrategias de abordajes posibles.

Me quiero salir, nueva herramienta que el SERNAC pone a disposición de las personas consumidoras durante el 2020, con el objetivo que estas puedan manifestar a las empresas, de forma expresa y clara, la voluntad de poner término a los contratos de prestación de servicio que hayan celebrado, cabe destacar que por el momento solo se encuentra disponible en el mercado de telecomunicaciones. Durante el 2020, obtuvo un total de 39.715 transacciones, obteniendo resultados de satisfacción positivos en la ciudadanía, alcanzando un índice de satisfacción neta de un 79%.

La implementación de esta herramienta tuvo resultados tan positivos, que se solicitó el modelo para ser replicado internacionalmente por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en Perú.

Planes de Cumplimiento: Con el fin de crear incentivos para que las empresas adopten una actitud preventiva y proactiva en materia de protección a los derechos de los consumidores, SERNAC destaca la adopción planes de cumplimiento. En esta materia, durante el 2020 y en el contexto de las resoluciones de acuerdo de 3 procedimientos voluntarios colectivos, se comprometió presentación de planes de cumplimiento, bajo el artículo 54p, cuyos contenidos mínimos deben ser los siguientes: la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

Teleatención, en el contexto de la pandemia, se detectó que los consumidores necesitaban acceder a los servicios institucionales desde sus casas. Entonces se ideó un nuevo canal para atender a distancia: la TeleAtención.

Se desarrolló un sistema que permite agendar una cita con un funcionario del SERNAC desde el sitio web institucional, tal como cuando se solicita hora a un centro médico. El encuentro se realiza a través de Google Meet, la misma plataforma que

utilizada internamente para las reuniones. A través de este nuevo canal de atención se ofrecen los mismos servicios que en la atención presencial, pero sin poner en riesgo la salud de las personas, ni obligarlos a desplazarse.

Durante el 2020 atendimos a 1.888 consumidores ubicados en cualquier parte del territorio nacional. 80% de quienes contestaron la encuesta, calificaron con notas 6 y 7 la atención y recomendarían a sus familiares este canal. Muchos de ellos no habían accedido nunca antes al SERNAC. Es decir, con la TeleAtención estamos entregando nuestros servicios a nuevos ciudadanos y ciudadanas.

Peer Review. El SERNAC fue la primera agencia de protección de los países de la OCDE en participar en el Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor o Peer Review. Se trata de una evaluación internacional conducida por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

El examen identificó las fortalezas de los sistemas de protección al consumidor, así como las oportunidades de mejora con base a lo establecido en las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Para el año 2021, esperamos ser capaces de seguir trabajando con los distintos actores del mercado para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor; fuerte en el ejercicio de sus atribuciones; proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes.

Teniendo como puntos de referencia, en las distintas temáticas que abarca el Servicio, los siguientes desafíos:

- Consolidar las compensaciones en casos masivos
- Promover las compensaciones sociales
- Participar con asesoría técnica en la discusión constitucional sobre los derechos de los/as consumidores/as.
- Fortalecer y desarrollando herramientas útiles para la ciudadanía
- Fortalecer el Boletín de empresas para incentivar el mejor comportamiento del mercado.
- Incorporar nuevos mercados a la herramienta “Me Quiero Salir”.
- Definir e implementar acciones respecto a los/as consumidores/as hipervulnerables.
- Fortalecer la fiscalización.
- Identificar y monitorear los problemas y mercados emergentes.

En cuanto a los productos estratégicos, se desprenden los siguientes desafíos.

a. Protección a los consumidores

Asegurar la implementación del nuevo modelo de atención al consumidor, orientado a facilitar la gestión de los ciudadanos, ejecutivos y proveedores.

Mejorar el estándar de calidad de las respuestas de las empresas (a través de los distintos procesos respuestas favorables incumplidas - inconsistencias, obligatoriedad). Se asegura que el consumidor reciba en forma inmediata la respuesta emitida por el proveedor.

Disponer de mayores herramientas para la atención y comunicación con la ciudadanía a través de los diversos productos y potenciar distintas mejoras para los productos ya existentes, tales como; Me Quiero Salir, Alerta Ciudadana y Reclamos.

Mejoras al “Me Quiero Salir”, gracias a un trabajo en conjunto con la CMF, los consumidores podrán eliminar de forma más expedita, diferentes tipos de seguros. Entre ellos, seguros de vehículos, fraudes financieros, seguros de robos, entre otros.

Asegurar el despliegue de la información de los productos de atención a los/as consumidores/as, en colaboración con las Direcciones Regionales integrando a diferentes actores claves en el territorio, mediante capacitaciones en cuanto al nuevo formulario de reclamo, me quiero salir, alerta ciudadana, desistimiento, obligatoriedad de la respuesta, inconsistencia y respuesta favorable incumplida, con el propósito de que se comuniquen la información a los ejecutivos de las plataformas municipales.

Mejorar el estándar de calidad , oportunidad y funcionamiento en la atención a través de una mejor integración de todos los canales de atención.

En materia de vigilancia de mercados, el desafío para el 2021 es consolidar el proceso como un elemento articulador y coordinador del quehacer de tareas y acciones institucionales, que surgen a partir de las alertas que se identifican, así como incorporar una instancia formal de revisión de las alertas que serán presentadas en el Comité de Vigilancia, incorporando en la discusión la arista legal, de manera de robustecer la consistencia y argumentación de las alertas.

Se dispone el muro de alertas ciudadanas, herramienta a través de la cual, los consumidores podrán acceder al relato de la experiencia de otras personas respecto a las prácticas de las empresas, así como conocer datos y los mercados involucrados.

Continuidad en la consolidación de la estructura de tramitación de los Procedimientos. Se espera que trasciendan ciclos completos de tramitación de los casos, incluida la etapa de dotación del acuerdo del efecto erga omnes y, especialmente, la etapa de implementación del mismo, a fin de evidenciar a cabalidad, tramitación del procedimiento en todas sus fases. Esto incidirá en, al menos, la cristalización de criterios jurídicos robustos para la adecuada gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC en adelante).

Robustecer flujos internos. La nueva estructura orgánica del Servicio, exige que todos aquellos Centros de Responsabilidad que tienen interrelación con PVC, contribuyan a una actuación conjunta y coordinada en la gestión de esta herramienta colectiva, haciendo cada vez más eficaz y eficiente la gestión del Servicio en su conjunto, cumpliendo los principios que infunden los PVC, conforme lo establece el artículo 54 H de la Ley 19.496.

Continuidad en el relacionamiento con otros agentes externos y actores relevantes cuyas actuaciones inciden en los PVC. Se espera, por una parte, consolidar y mejorar la actuación coordinada entre los órganos del Estado. Por ejemplo, desde la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos se contempla i) intencionar capacitaciones al Poder Judicial (Juzgados Civiles), a fin de exponer aspectos relevantes del efecto erga omnes en dicha sede, y su incidencia en la tramitación administrativa de los procedimientos voluntarios, ii) consolidación de criterios relativos a información, en relación con Consejo para la Transparencia. Por otra parte, y a la luz de la entrada en vigencia del Reglamento que establece los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se espera robustecer el relacionamiento y gestión de las Asociaciones de Consumidores como legitimados activos en el inicio de los PVC.

Analizar el impacto social, institucional y jurídico que tienen los PVCs a fin de contribuir con el análisis de sus resultados en mejorar la protección de los

consumidores. Por ejemplo, determinar el alcance geográfico de un PVC favorable, y sobre la base de ellos identificar oportunidades de mejora.

Fortalecer las denuncias infraccionales y la tramitación de los juicios de interés general del SERNAC, con miras a obtener sentencias condenatorias que establezcas multas acordes a la reforma introducida por la ley 21.081 a la ley N° 19.496 y, de esa forma, desincentivar las conductas de los proveedores que infrinjan los derechos de los consumidores.

Priorizar el cierre de los juicios colectivos que se encuentran en etapa de ejecución, con el objeto de acelerar la entrega efectiva a los consumidores, de las indemnizaciones y compensaciones otorgadas por los tribunales de justicia.

Estimación del daño económico en marco de Investigaciones Colectivas, Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) y Juicios Colectivos (JC) se avanzará en la sistematización de metodologías en materia de daño económico, con el objeto de dar certeza, tanto a los clientes internos como externos, respecto de los criterios y metodologías para estimar el daño económico sufrido por los consumidores respecto a los distintos tipos de infracción y/o daños que hayan sufrido. Esta información, permitirá a las empresas infractoras conocer y cuantificar de antemano los eventuales daños que serán perseguidos por SERNAC ante una vulneración de los derechos de los consumidores. Asimismo, de los mecanismos que deberán implementar para compensar dicho daño.

Mediación en línea, servicio gratuito que el SERNAC dispone a consumidores y empresas, con el fin de solucionar sus controversias de manera más expedita. Entre noviembre de 2021 y enero 2022 se encontrará en una etapa piloto.

b. Fiscalización

La fiscalización del SERNAC, se ha visto fuertemente demandada en el contexto de pandemia actual, y por lo tanto, ha sido necesario adaptar las metodologías instaladas, para responder con inmediatez y coherencia a las necesidades de las personas. En este contexto, los desafíos que se presentan para el año en curso son los siguientes:

- **Fiscalizar prácticas y mercados que surgen a partir de la pandemia** del coronavirus COVID-19: se requiere incorporar a la planificación y gestión de la fiscalización, las nuevas prácticas de los proveedores y las problemáticas que afectan a la ciudadanía en este contexto.
- **Focalizar la estrategia de la fiscalización**, estableciendo un equilibrio entre los recursos disponibles, los objetivos de las fiscalizaciones y el impacto esperado.
- **Ampliar la fiscalización en materias de publicidad**, abarcando nuevos sectores del mercado, y profundizando su análisis.
- **Ampliar el uso del mecanismo de corrección de micro y pequeñas empresas** consignado en el párrafo 7 del artículo 58 letra a) de la Ley del Consumidor, que busca impulsar la corrección de hallazgos, en una etapa previa a la judicial.

● **Mejorar la cobertura:** en consideración a las restricciones presupuestarias y las condiciones sanitarias por la pandemia, sigue siendo un desafío generar mayor cobertura nacional, y expandir la fiscalización, más allá de las capitales regionales

c) Educación para el consumo

Implementar el tercer año del Programa de Desarrollo de Conocimientos y Habilidades en Alfabetización Financiera en Escolares (PDHC), en los establecimientos educacionales inscritos durante el año 2019. Para el año 2021, se contempla la planificación e implementación de la actividad educativa asociada al desarrollo de habilidades financieras, en función del nivel de actividad comprometido para el programa.

Aumentar el nivel de cobertura y satisfacción de los cursos de perfeccionamiento docente alcanzados durante 2020. Éstos se implementan como un componente del Programa del PDHC, y están disponibles para todos los profesores de nivel básica y media y educación a adultos a nivel nacional. Los cursos son impartidos en modalidad online y cuenta con dos versiones: Educación Financiera en la Escuela y Educación para el Consumo en la Escuela.

Implementar el taller de crédito hipotecario, dirigido a diversos públicos. Estos corresponden a productos que finalizaron su diseño durante el año 2020. Son productos que no cuentan con presupuesto propio para su implementación, por lo que se espera al menos un taller pueda ser implementado de manera digital en cada región.

Implementar el Curso Jóvenes de Educación Financiera en Aula Virtual aumentando su difusión y la cobertura lograda durante el año 2020.

Actualizar e implementar el Taller de protección e inclusión financiera para mujeres, dirigido a mujeres y que contenga temáticas de protección e inclusión financiera, en función a las brechas de género que existen en estas temáticas.

Aumentar el nivel de cobertura y satisfacción del Curso Difusión de los Derechos de los Consumidores y Deberes de las Empresas a nivel nacional, alcanzados en 2020, considerando además que este curso será medido a través de los indicadores de desempeño de este servicio. Para el 2021, el curso establece como público objetivo a todos/as los/as consumidores/as a nivel nacional. Durante el año 2020 el curso alcanzó un total de 1699 matriculados y un 88 % de satisfacción neta. Se espera para el año 2020 mantener o superar ambos indicadores.

Actualizar e implementar la Charla Abierta de la Ley y Taller de Reclamos a nivel nacional durante el año 2021. Estos corresponden a productos de continuidad que fueron implementados su diseño durante el año 2020, y se espera se implementen en todas las regiones del país durante el año 2021. Se medirá la satisfacción con el fin de contar con más insumos para mejorar el diseño de la charla y taller en versiones futuras

Implementar los productos del área de consumo sostenible de manera exitosa en cuanto a nivel de cobertura y satisfacción alcanzados. Se planifican para el año 2021 la implementación de los talleres educativos en esta materia diseñados y validados durante 2020, con algunas actualizaciones taller “Hablemos de consumo sostenible, taller “Hábitos de consumo sostenible”, y el taller de “consumo sostenible y eficiencia energética”.

Continuar con la difusión e implementación del curso de consumo sostenible online abierto desde diciembre de 2020 para toda la ciudadanía. Se proyectó que el curso online cuente con al menos 300 matriculados y 100 finalistas y un nivel de satisfacción superior al 70%.

d) Información de Mercado y Consumo

En el ámbito del monitoreo de los mercados para generar estudios de caracterización y comportamiento, se espera generar convenios (con el Registro Civil) que permitan perfilar más detalladamente a los consumidores que reclaman al SERNAC, para así poder identificar de mejor manera sus necesidades y a la vez poder diversificar el público objetivo de los estudios de SERNAC con el desarrollo de un estudio sobre caracterización de consumidores para derivación a asistencia jurídica individual y distintos tipos de productos informativos asociados a los ya existentes.

Se proyecta validar y consolidar las herramientas de monitoreo masivo de información (webscraping, monitoreo de redes sociales, etc) y de analítica (de la información de SERNAC u otras agencias reguladoras) que permita mejorar los insumos de los datos que se utilizan para los estudios con una visión más amplia y detallada de los problemas que enfrentan los consumidores y la automatización de los procesos de lectura masiva de información.

En el ámbito de la Seguridad de Productos se pretende realizar el primer estudio exploratorio y prospectivo de tallas correspondientes a vestuario femenino, con el fin de establecer bases para el desarrollo de un sistema más estandarizado/homogéneo de tallas y un estudio para evaluar Seguridad en Servicios básicos. Por otro lado se espera generar al menos dos instancias de conversatorios sobre Seguridad de Productos, con la industria, otros actores relacionados y la mesa de seguridad de productos, con el fin de poder compartir experiencias, aunar criterios y fortalecer la temática y la red de trabajo que existe en torno a la seguridad de productos.

Generar un nuevo estudio sobre el mercado financiero que diagnostique la conducta de mercado de los proveedores financieros y que, a partir de él, el Director Nacional pueda formular propuestas de reforma regulatoria en aspectos claves de la normativa sobre consumo financiero.

f) Otras Iniciativas

Diseñar e instalar en la SCF un modelo de supervisión basado en riesgos (SBR) de infracción a la normativa sobre consumo financiero. Para ello se deberá adaptar los modelos de SBR, desarrollados en otros supervisores financieros, a las particularidades de SERNAC. Junto con construir un modelo cuantitativo para el levantamiento de alertas basadas en reclamos, se debe modelar el proceso de supervisión de mercado, e instalar en las prácticas y rutinas laborales del equipo

nuevos protocolos de supervisión, a fin de generar acciones de enforcement en materia financiera, alimentado los procesos de PVC y Juicio Colectivo.

Monitorear la implementación de reformas legales recientemente en materia de regulación financiera, entre ellas, la Ley de Portabilidad Financiera, la ley de fraude, y la ley sobre agentes de mercado.

Consolidar la labor de la Coordinación de Economía del Comportamiento, generando nuevos experimentos sobre el proceso de toma de decisiones de los consumidores, que fundamenten informes técnicos con propuestas de reforma regulatoria. Actualmente se trabaja para 2021 en el diseño de una hoja de cotización de seguros automotriz, el rediseño del estado de cuenta de la tarjeta de crédito, el rediseño de la comunicación trimestral de créditos de consumo y las hojas resumen de los principales productos financieros.

En relación al examen internacional sobre protección al consumidor ante la UNCTAD, surgieron los siguientes desafíos:

Emprender una estrategia coordinada entre los diversos organismos de la Administración del Estado para la protección de los consumidores para el desarrollo de una política de Estado en materia de consumidores vulnerables.

En el marco del proceso constituyente, el SERNAC aporte antecedentes técnicos sobre la conveniencia de consagrar los derechos de los consumidores como garantías fundamentales, sobre la base de la situación constitucional comparada y las particularidades del sistema nacional.

Participar de la creación y desarrollo de normativa de consumo, advirtiendo las necesidades en sectores no regulados o que presentan regulación insuficiente cómo por ejemplo en seguridad de productos y comercio electrónico.

Reforzar la promoción de las buenas prácticas comerciales, certificaciones voluntarias y mecanismos de cumplimiento normativo (compliance) entre las empresas.

Incrementar los recursos presupuestarios del SERNAC con el fin de aumentar su capacidad fiscalizadora; asistir a los consumidores vulnerables desde la perspectiva de la territorialidad y el analfabetismo digital; intensificar la generación de estudios comportamentales en materia financiera y ampliar su alcance a otros mercados, y promover el acceso a la justicia para la defensa de los intereses individuales de los consumidores.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	45
.Anexo 2: Recursos Humanos	50
.Anexo 3: Recursos Financieros	61
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	68
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	70
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	71
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	71
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	72
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	74
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	89
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	90

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los/as Consumidores/as, y sus respectivas reformas. Ley de Planta del SERNAC, Decreto con Fuerza de Ley N° 8-18.834 de 1990. Ley N° 18.959 de 1990, Art. 4º, sustituye la mención "Dirección de Industria y Comercio" por "Servicio Nacional del Consumidor".

Misión Institucional

Informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
9	Eliminación de obstáculos y despeje de barreras de entrada a los mercados por parte de nuevos competidores y de las barreras de salida por parte de los consumidores, velando por la protección de los derechos del consumidor, trabajando para que estos dispongan de información suficiente para tomar decisiones libres y cuenten con mecanismos ágiles para hacer valer sus derechos.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Disminuir las asimetrías de información, mediante la difusión de estudios, investigaciones e instrumentos en materias de consumo, que promuevan relaciones de consumo equilibradas entre los consumidores y las empresas, mercados más transparentes.
2	Promover el consumo responsable y sostenible, mediante el desarrollo de acciones de educación efectivas y el fortalecimiento de habilidades de alfabetización financiera, que permitan disminuir las brechas de conocimiento y promover competencias en materia de consumo.
3	Garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de actividades de fiscalización continuas, efectivas y eficaces, que apunten a detectar, prevenir, disuadir y corregir conductas infraccionales, orientado al mejoramiento de los niveles de cumplimiento de la legislación en materia de consumo.

Nro.	Descripción
4	Fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, mediante acciones de permitan compensar a los afectados, sancionar, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas que vayan en directo beneficio de las personas.
5	Promover y facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de una orientación clara y oportuna de su interpretación, que permita generar certeza jurídica a los diferentes actores del mercado.
6	Fortalecer la gestión interna de la institución, a través de la mejora de los procesos, la optimización y eficiencia en el uso de recursos organizacionales, con el fin de promover un servicio de calidad a todos los usuarios del SERNAC.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

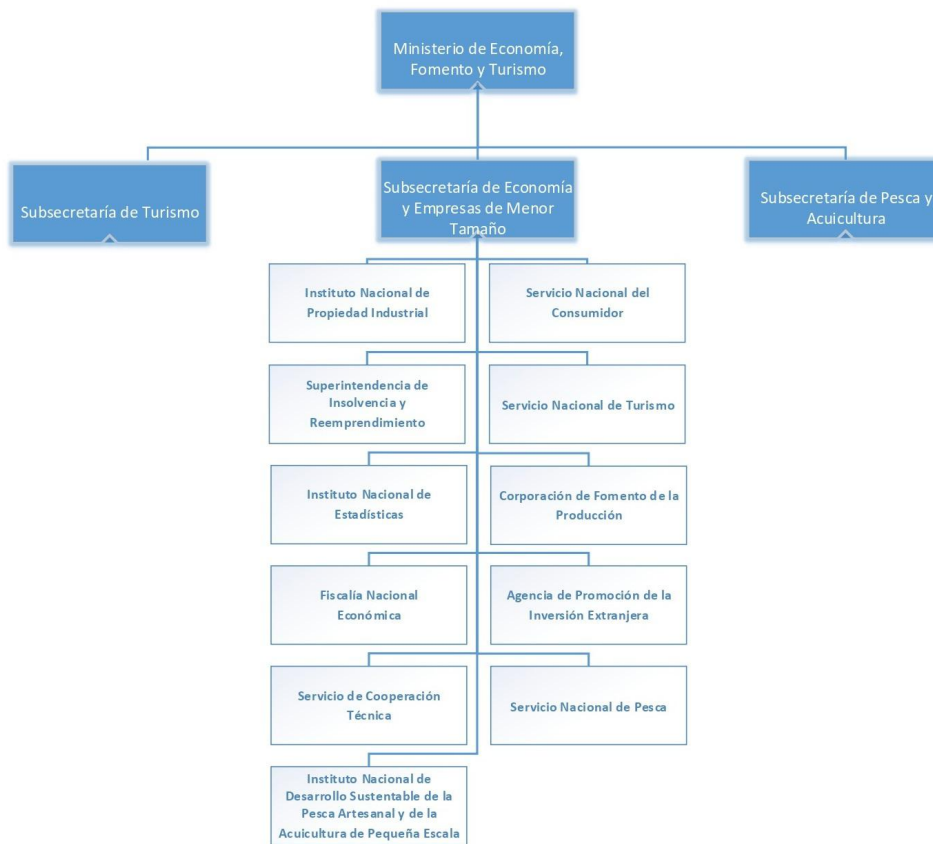
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Información de Mercado y Consumo.	Generación de Información: Levantar y analizar información calificada para la generación de productos de información, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores para fomentar la toma de decisiones de consumo consientes, autónomas, críticas y responsables, así como contribuir en el desarrollo institucional de iniciativas que mejoren la normativa correspondiente y a responder a necesidades específicas del quehacer del SERNAC. Información y Difusión: Informar a los consumidores/as sobre temáticas relevantes en materia de consumo y el quehacer institucional del SERNAC, mediante la gestión de la estratégica comunicacional del Servicio, sus canales y productos de difusión, el relacionamiento con los medios de comunicación y la generación de campañas informativas.	1, 6
2	Protección, asesoría jurídica y orientación.	Orientación a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor: Orientar y asesorar a los consumidores frente a una inquietud o problemática en materia de consumo, sea ésta o no de competencia de SERNAC: Responder a consultas de la ciudadanía Tramitación de Reclamos: Mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo prejudicial entre las partes. Protección de intereses generales, colectivos y difusos: Soluciones masivas, prejudiciales (mediaciones) o judiciales frente a transgresiones a la normativa de impacto en los intereses colectivos o difusos de los consumidores.	4, 6
3	Educación para el Consumo.	Diseñar, desarrollar e implementar metodologías y productos educativos que busquen contribuir a fortalecer una cultura de consumo responsable, orientados a ser desarrollados en espacios educativos, de participación social, y/o a la ciudadanía en general.	2, 6

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
4	Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana	Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores (AdC): Apoyar técnicamente el proceso de financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas, a través del Fondo Concursable para AdC. Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores: Implementación de acciones de relacionamiento, intercambio de información, formación y apoyo técnico a las AdC.	1, 2, 4, 6
5	Fiscalización en materias de protección de los derechos del consumidor.	Diseño y ejecución de la fiscalización basada en riesgos, con enfoque territorial, mediante la ejecución de un Plan Anual de Fiscalización y fiscalizaciones no programadas o contingentes, con énfasis en los mercados y prácticas comerciales potencialmente más riesgosas para ejercer los derechos de los/as consumidores/as y con un propósito preventivo y disuasivo de conductas infraccionales, a fin de disminuir las brechas en materias de consumo y contribuir a otros procesos de protección institucionales.	3, 6
6	Interpretación administrativa materias de protección de los derechos del consumidor.	Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores en uso de las facultades que entrega la ley N°19.496, elaborando circulares que resuelvan controversias, fijen criterios y propuestas que no sean explícitamente resueltas por la ley, sus reglamentos o normas supletorias	5, 6

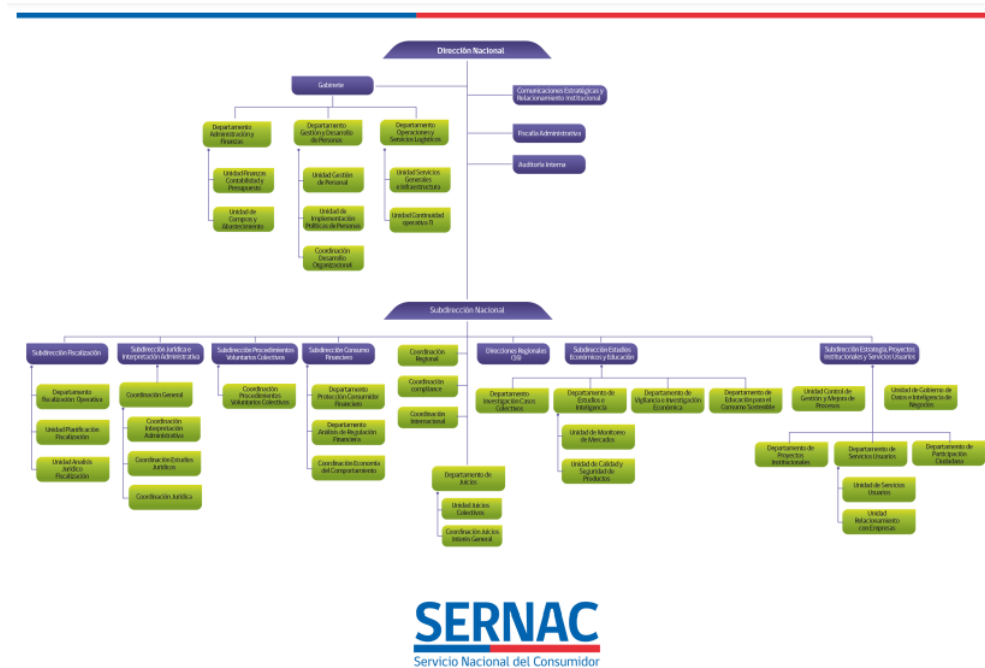
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Público masivo. Consumidores/as en general, es decir, toda la comunidad.	18.006.407
2	Consumidores/as afectados/as en sus intereses individuales o colectivos en materias de consumo.	18.006.407
3	Público de educación primaria, secundaria, y superior.	12.805.937
4	Distintos grupos de organizaciones; asociaciones de consumidores, ONG vinculadas a materias de consumo y proveedores organizados.	3.334

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



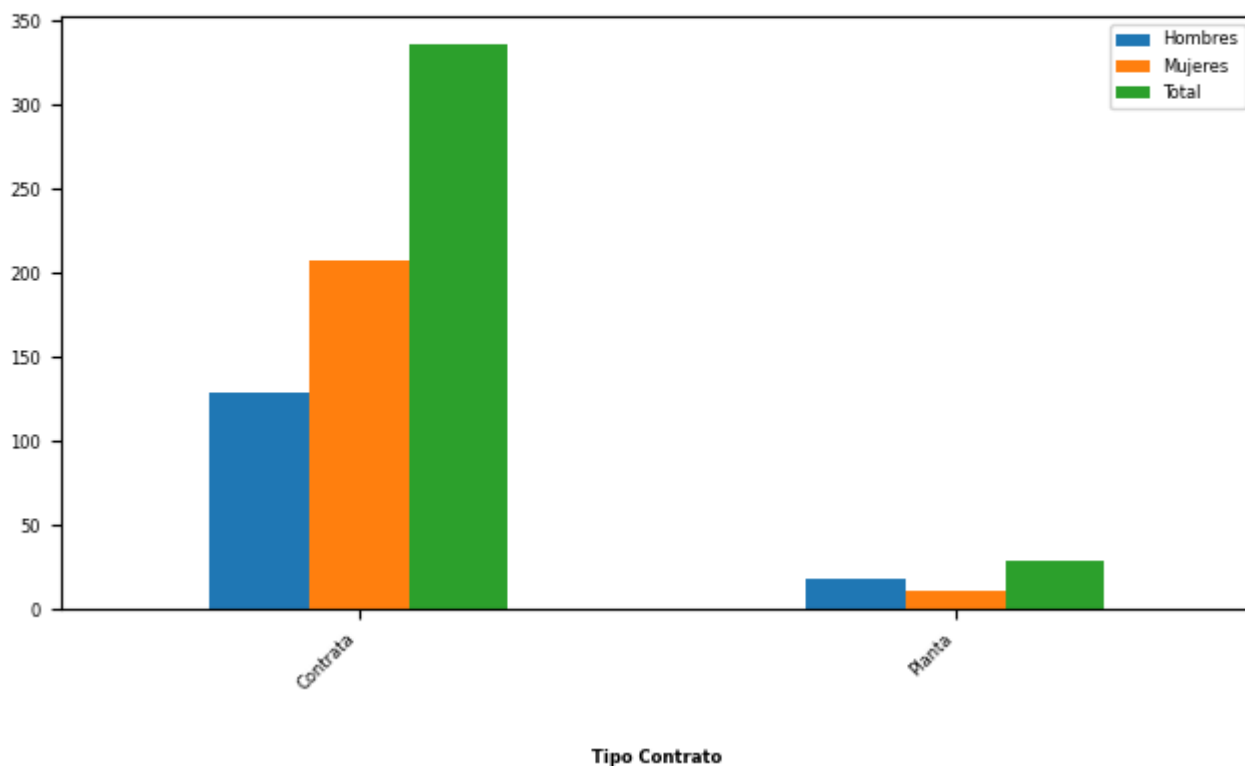
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Lucas del Villar Montt
Subdirector Nacional	Jean Pierre Couchot
Jefa de Comunicaciones Estratégicas	Catherine Lizama
Jefa de Auditoría Interna	Carolina Gajardo
Jefe de Fiscalía Administrativa	Antonio Leiva
Subdirectora Jurídica e Interpretación Administrativa	Francisca Barrientos
Subdirector de Consumo Financiero	Andrés Pavón
Subdirector de Estudios Económicos y Educación	Francisco Caravia
Subdirector de Fiscalización	Ariel Espinoza
Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Daniela Agurto
Subdirector de Estrategia y Proyectos Institucionales	Felipe Velásquez
Directora Regional de la Región Metropolitana de Santiago (S)	Constanza Poblete
Directora Regional de la Región de Arica y Parinacota	Erick Orellana
Director Regional de la Región de Tarapacá (S)	Rodrigo Cortés
Director Regional de la Región de Antofagasta	Marcelo Miranda
Director Regional de la Región de Atacama	Rodrigo González
Director Regional de la Región de Coquimbo (S)	Rodrigo Santander
Director Regional de la Región de Valparaíso	Carolina María Sanguesa

Cargo	Nombre
Director Regional de la Región del Libertador Bernardo O' Higgins	Ignacio Tello
Director Regional de la Región del Maule	Daniel Smith
Director Regional de la Región de Ñuble	Rodrigo Cerda Morales
Director Regional de la Región del Biobío	Juan Pablo Pinto
Director Regional de la Región de La Araucanía	Arturo Araya
Director Regional de la Región de los Ríos (S)	Lynda Badilla
Director Regional de la Región de los Lagos (S)	Nicolás Calisto
Directora Regional de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo (S)	Sergio Tillería
Director Regional de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	Pamela Ramírez

Anexo 2: Recursos Humanos

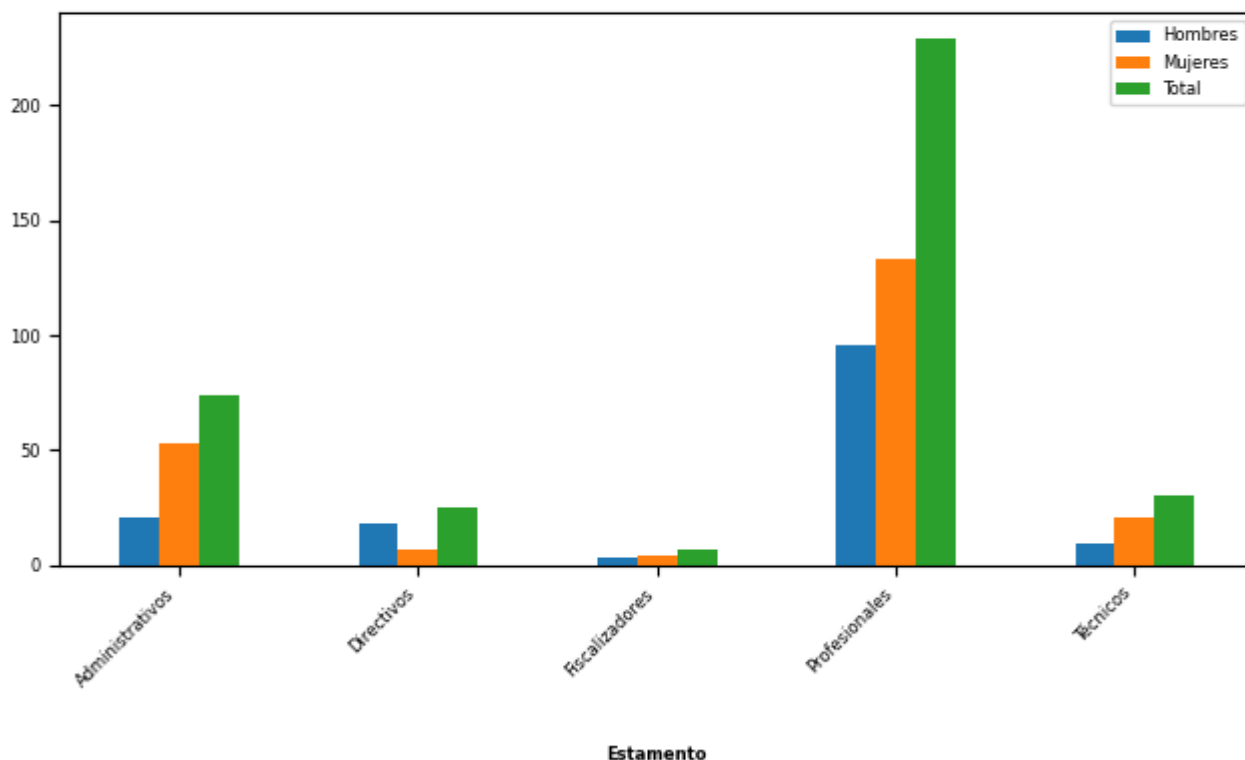
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	207	94,95	129	87,76	336	92,05
Planta	11	5,05	18	12,24	29	7,95

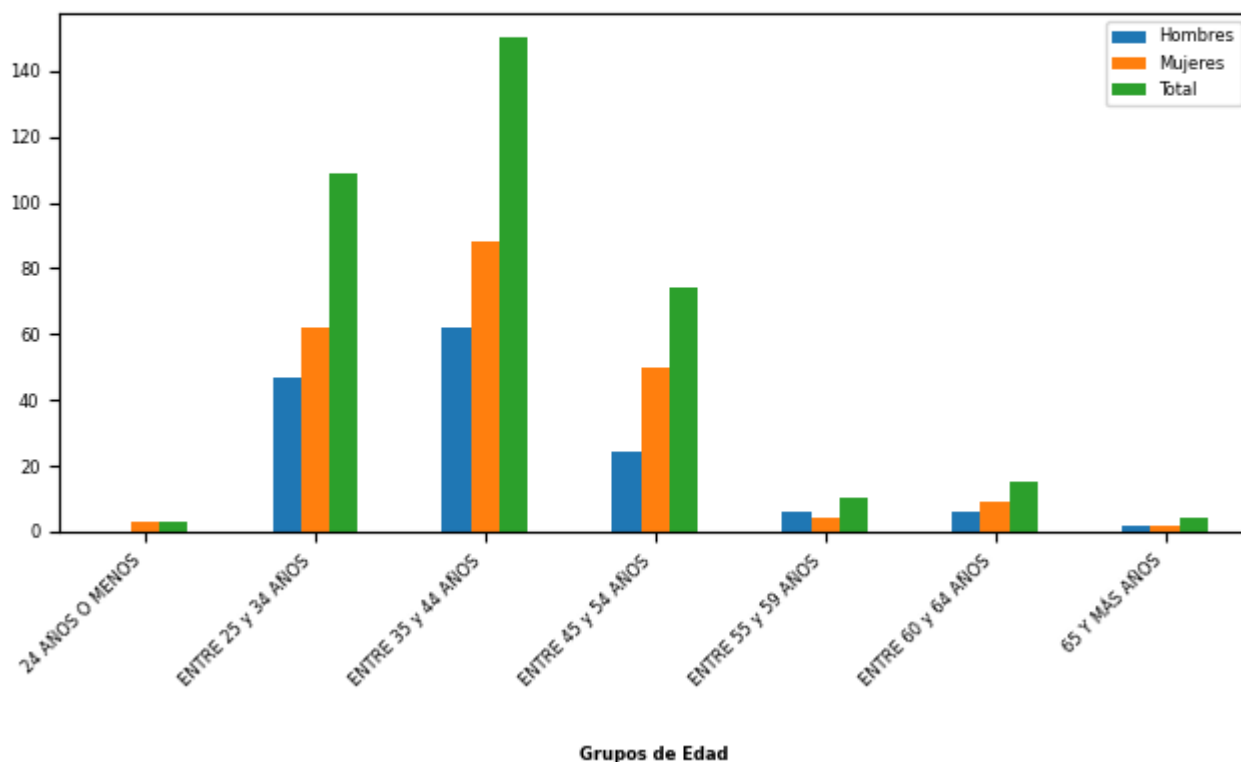
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Total	218		147		365	
Porcentaje	59,73		40,27			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



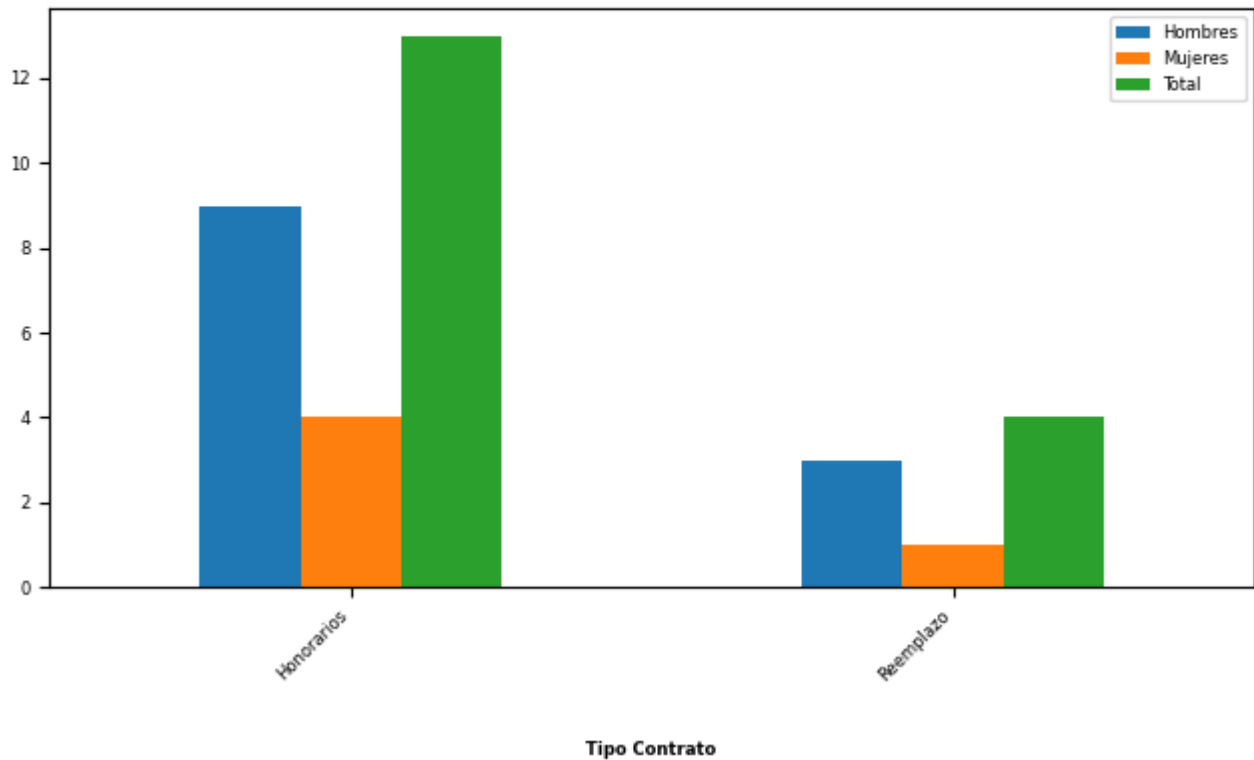
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	53	24,31	21	14,29	74	20,27
Directivos	7	3,21	18	12,24	25	6,85
Fiscalizadores	4	1,83	3	2,04	7	1,92
Profesionales	133	61,01	96	65,31	229	62,74
Técnicos	21	9,63	9	6,12	30	8,22
Total	218		147		365	
Porcentaje	59,73		40,27			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



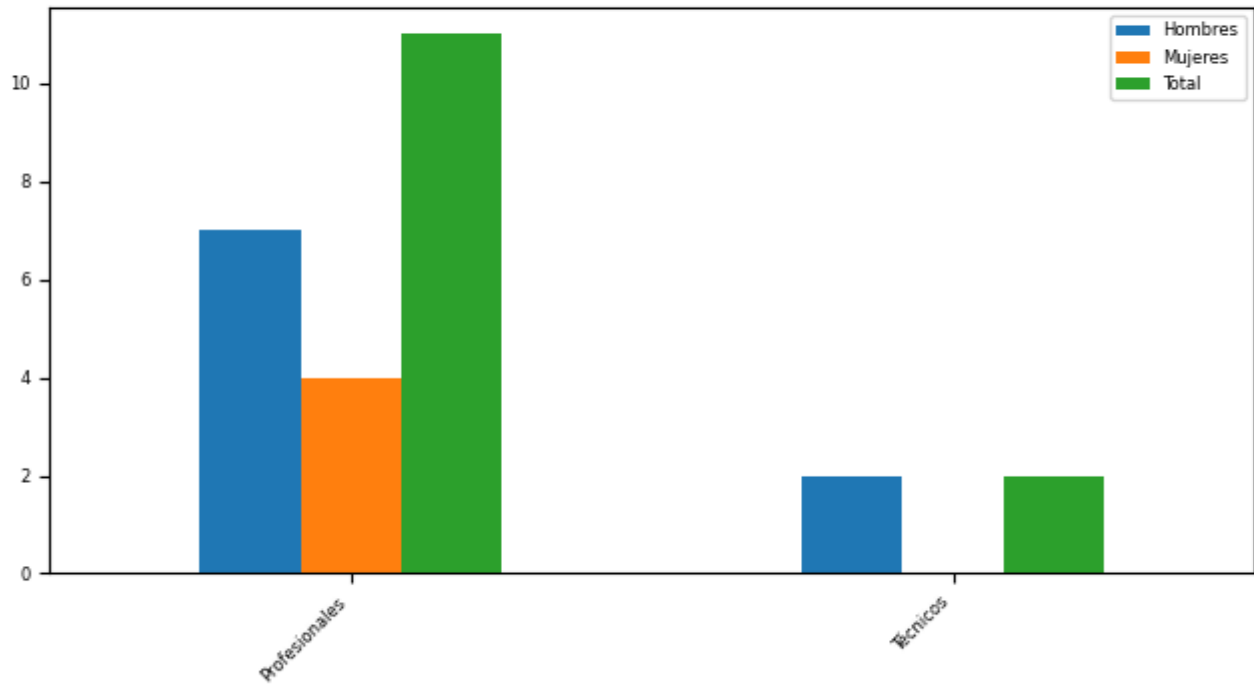
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	3	1,38	0	0	3	0,82
ENTRE 25 y 34 AÑOS	62	28,44	47	31,97	109	29,86
ENTRE 35 y 44 AÑOS	88	40,37	62	42,18	150	41,1
ENTRE 45 y 54 AÑOS	50	22,94	24	16,33	74	20,27
ENTRE 55 y 59 AÑOS	4	1,83	6	4,08	10	2,74
ENTRE 60 y 64 AÑOS	9	4,13	6	4,08	15	4,11
65 Y MÁS AÑOS	2	0,92	2	1,36	4	1,1
Total	218		147		365	
Porcentaje	59,73		40,27			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	4	80,0	9	75,0	13	76,47
Reemplazo	1	20,0	3	25,0	4	23,53
Total	5		12		17	
Porcentaje	29,41		70,59			

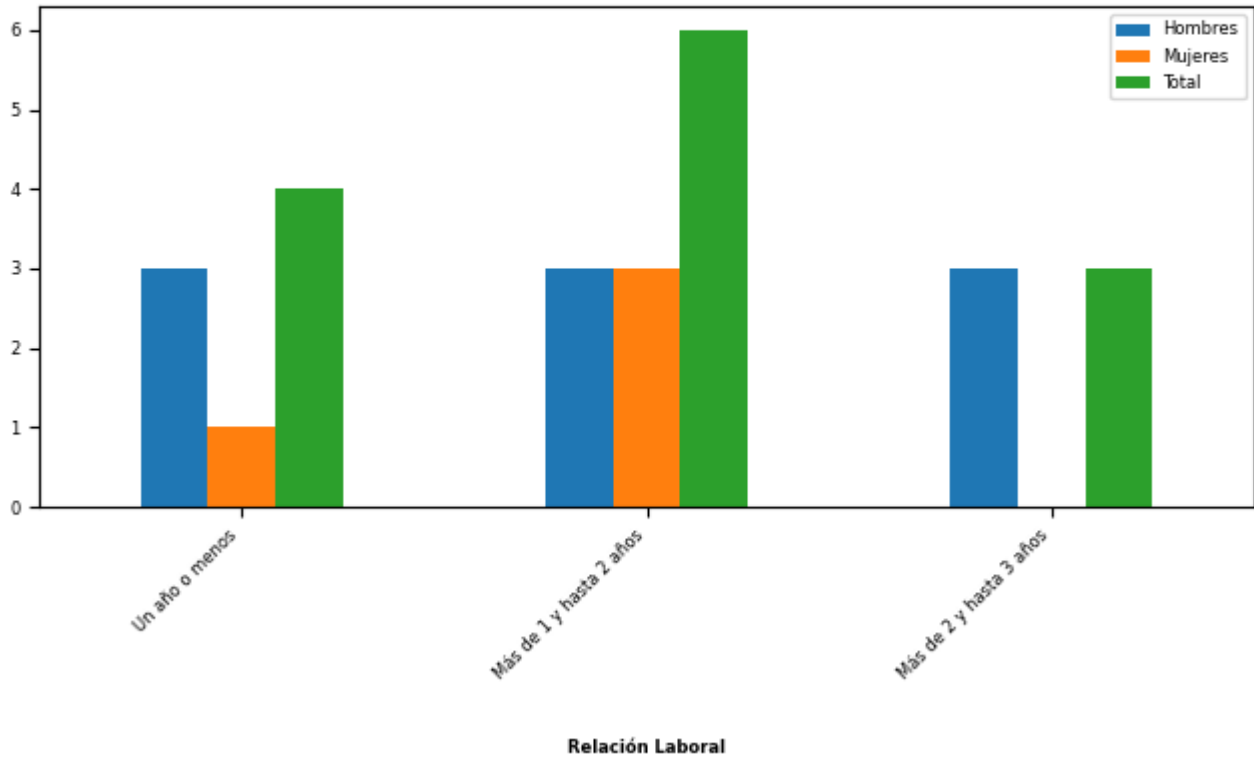
Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	4	100,0	7	77,78	11	84,62
Técnicos	0	0	2	22,22	2	15,38
Total	4		9		13	
Porcentaje	30,77		69,23			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	1	25,0	3	33,33	4	30,77
Más de 1 y hasta 2 años	3	75,0	3	33,33	6	46,15
Más de 2 y hasta 3 años	0	0	3	33,33	3	23,08
Total	4		9		13	
Porcentaje	30,77		69,23			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	27	33	20
(b) Total de ingresos a la contrata año t	59	53	35
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	45%	62%	57%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	24	28	20
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	27	33	20
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	88%	84%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	88	46	8
(b) Total dotación efectiva año t	306	335	365
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	28,76%	13,73%	2,19%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	1	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	2	6	3
Otros retiros voluntarios año t	39	17	3
Funcionarios retirados por otras causales año t	46	23	2

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	88	46	8

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	70	53	35
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	88	46	8
Porcentaje de recuperación (a/b)	79%	115%	437%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	3	0
(b) Total Planta efectiva año t	35	24	29
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	12,50%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	34	50	260
(b) Total Contratos efectivos año t	271	311	336
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	12,55%	16,08%	77,38%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	286	294	319
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	93,46%	87,76%	87,40%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	13.923	15.354	10.904
(b) Total de participantes capacitados año t	985	840	946
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	14,14	18,28	11,53

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	4	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	111	65	58
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	3,60%	6,15%	1,72%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	253	350	216
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,83	1,04	0,59

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	145	228	72
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,47	0,68	0,20

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	39	91	28
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,13	0,27	0,08

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	1.754	1.382	567
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	5,73	4,13	1,55

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	219	298	326
Lista 2	1	1	1
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	220	299	327
(b) Total Dotación Efectiva año t	306	335	365
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	71,90%	89,25%	89,59%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	24	2	10
(b) Total de ingresos a la contrata año t	59	53	35
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	40,68%	3,77%	28,57%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	24	2	10
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	35	12	4
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	68,57%	16,67%	250,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	12	4	6
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	35	12	4
Porcentaje (a/b)	34%	33%	150%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	13.309.422	13.963.938	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	215.528	28.999	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	345.902	276.619	
APORTE FISCAL	12.747.992	13.658.320	
GASTOS	14.323.875	14.894.829	
GASTOS EN PERSONAL	8.514.588	10.090.031	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.742.841	2.918.532	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	268.838	226.052	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.121.989	617.140	
INTEGROS AL FISCO	191.005	418.663	
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	27.346	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	308.015	587.060	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.176.599	10.005	
RESULTADO	-1.014.453	-930.891	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	15.208.467	14.704.725	13.963.938	740.787	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	28.999	28.999	28.999	0	
	02		Del Gobierno Central	28.999	28.999	28.999	0	
		001	Junta de Aeronáutica Civil	28.999	28.999	28.999	0	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	138.841	187.354	276.619	-89.265	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	95.838	95.838	240.463	-144.625	
	99		Otros	43.003	91.516	36.156	55.360	
9			APORTE FISCAL	15.040.627	14.468.049	13.658.320	809.729	
	01		Libre	15.040.627	14.468.049	13.658.320	809.729	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	20.323	0	20.323	
	10		Ingresos por Percibir	0	20.323	0	20.323	
			GASTOS	15.208.467	15.282.373	14.894.829	387.544	
21			GASTOS EN PERSONAL	10.172.878	10.343.650	10.090.031	253.619	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.972.644	3.033.833	2.918.532	115.301	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10	226.061	226.052	9	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	10	226.061	226.052	9	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.180.459	625.966	617.140	8.826	
	01		Al Sector Privado	492.870	492.870	492.870	0	
		002	Fondo Concursable Aplicación Ley N°19.955	492.870	492.870	492.870	0	1
	02		Al Gobierno Central	155.413	0	0	0	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
		003	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	46.271	0	0	0	2
		013	Secretaría y Administración General -Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	109.142	0	0	0	3
	03		A Otras Entidades Públicas	532.176	133.096	124.270	8.826	
		002	Programa Educación Financiera	532.176	133.096	124.270	8.826	4
25			INTEGROS AL FISCO	0	418.663	418.663	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	418.663	418.663	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	27.346	27.346	0	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	27.346	27.346	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	882.476	596.848	587.060	9.788	
	03		Vehículos	30.780	0	0	0	
	04		Mobiliario y Otros	94.166	119.769	117.568	2.201	
	05		Máquinas y Equipos	107.745	15.000	12.658	2.342	
	06		Equipos Informáticos	118.199	31.585	30.464	1.121	
	07		Programas Informáticos	531.586	430.494	426.370	4.124	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	10.006	10.005	1	
	07		Deuda Flotante	0	10.006	10.005	1	

Notas:

- 1:-
- 2:-
- 3:-
- 4:-

c) Indicadores Financieros

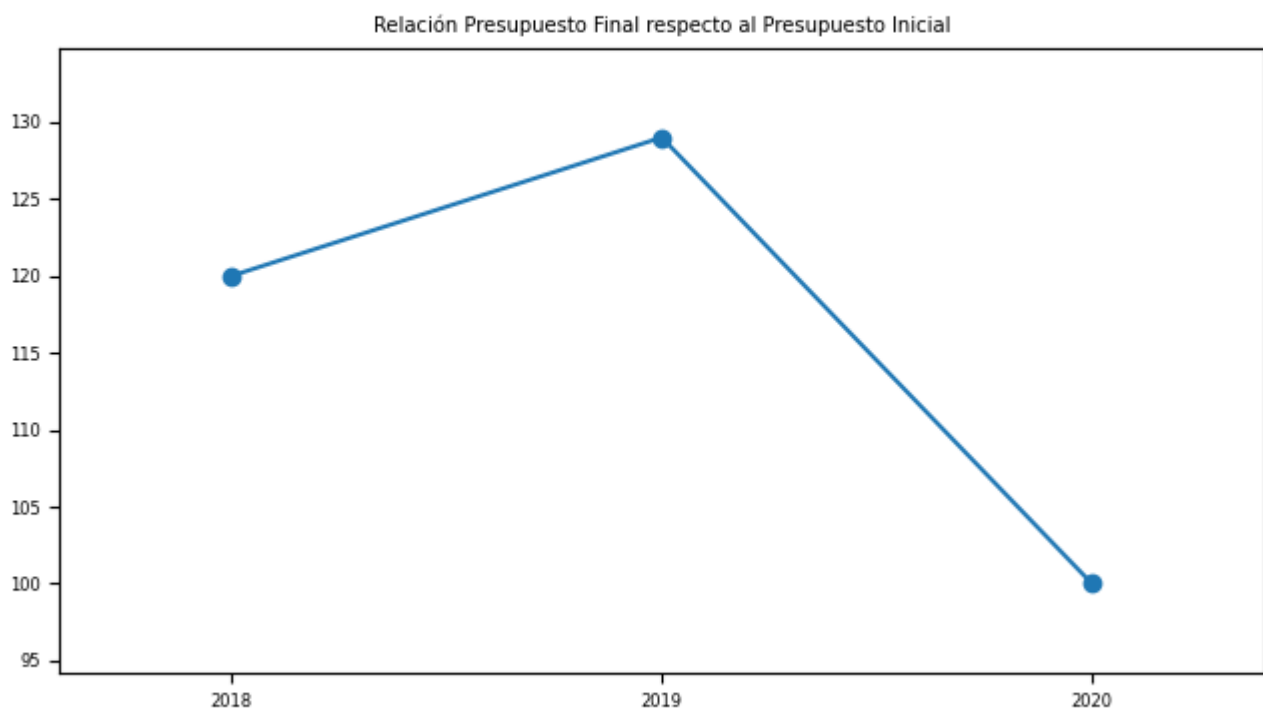
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
120,1	129,1	100,5

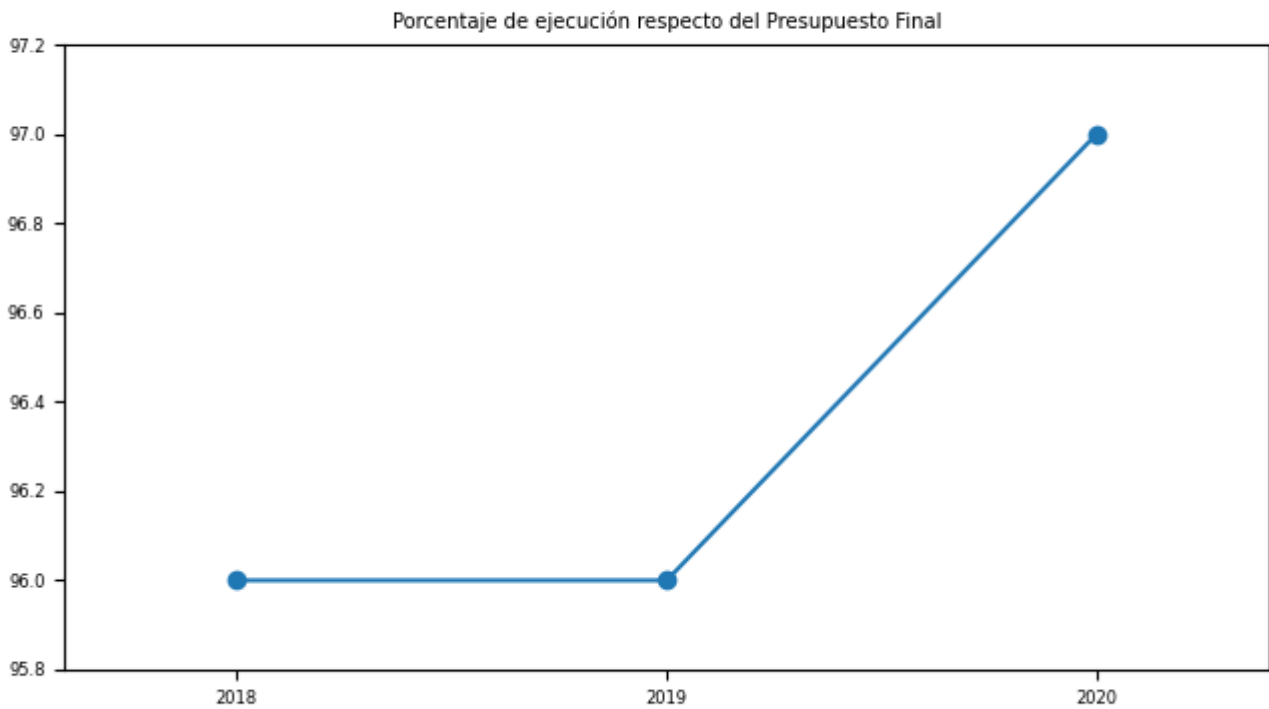


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: % -

2018	2019	2020
96,2	96,7	97,5



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Financiamiento para 70 nuevos cargos, su gasto operacional, y el encasillamiento del personal augente, incluido aumentar un grado a todo el personal en la nueva escala fiscalizadora, y la asignación de fiscalización.	10.172.878	10.343.650	10.090.031	Considerando el cambio de escala de remuneraciones durante el año 2020, se presentan cifras del total del Subtítulo 21 "Gastos en personal".
Fondo Concursable	492.870	492.870	492.870	Durante el año 2020, se ejecutaron al 100% los recursos disponibles para el Fondo Concursable destinado a Asociaciones de Consumidores.
Atender a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial los casos de consumidores afectados en sus derechos, según define la ley.	109.142	0	0	Durante el año 2020, no se logró concretar la firma del convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, razón por la cual se realizó una modificación presupuestaria asociada a esta transferencia, reasignando los recursos a la implementación de las facultades de la Ley N° 21081.

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
-		None		-

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 96,9%

Información de Mercado y Consumo.

Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t} / N^{\circ} \text{ total de mercados definidos en la MMR año 2015}) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	32,14%	32,14%	28,57%	35,71%	35,71%	100,0%
N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t	9	9	8	10	10	
N° total de mercados definidos en la MMR año 2015	28	28	28	28	28	

Protección, asesoría jurídica y orientación.

Índice de satisfacción de clientes año t

Fórmula de cálculo: Sumatoria ponderada de la satisfacción global neta

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (número)				72,7	80,2	90,6%

Educación para el Consumo. - Cursos y/o charlas o talleres en temáticas de educación para el consumo, mediante aula virtual

Porcentaje de matriculados/as en Curso Difusión de los Derechos de Consumidores y Obligaciones de Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor en el año t, respecto al total de inscritas/os en el Curso año t.

Fórmula de cálculo: (Total de matriculados/as en Curso Difusión de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor en el año t/ Total de inscritas/os en Curso Difusión de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	68,1%	65,3%	0,0%	88,3%	67,8%	100,0%
Total de matriculados/as en Curso Difusión de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de las Empresas en el Marco de la Ley del Consumidor en el año t	681	761		1.699	983	
Total de inscritas	1.000	1.165		1.924	1.450	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Hacer más eficaz la acción del SERNAC a favor de los consumidores, mejorando sus competencias y capacidades, con criterios conocidos, transparentes y objetivos	Terminado
2020	Nueva Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 21081)	Terminado
2020	Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos	Terminado
2020	Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos (seguridad en el consumo)	Terminado

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida Presupuestaria	7
Servicio	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	Capitulo Presupuestario	2
Dotación	365		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	40	40,0
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15,0
3.- Calidad de Servicio	5	45	45,0
Total	12	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					40%	40,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	1.83 % (656.00 / 35860.00) *100	Cumple	5	5,0
2	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes	35,71 %	35.71 % (10.00 / 28.00) *100	100.00 %	25	25,0
3	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	6.21 % (11.00 / 177.00) *100	Cumple	5	5,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (5 / 5))*100	100.00 %	5	5,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15%	15,0%
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	90.93 % (3505592.00 / 3855120.00)*100	Cumple	5	5,0
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	25,00 %	17.99 % (2679812.00 / 14894829.00)*100	138.97 %	5	5,0
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	74.61 kWh/m2 350351.92 / 4696.00	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45,0%
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	99,00 %	99.94 % (3358.00 / 3360.00)*100	100.95 %	10	10,0
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	0.00 % 44 -44	Cumple	8	8,0
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (23.00 / 23.00)*100	100.00 %	10	10,0
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	17.15 días 9928437.00 / 578912.00	Cumple	10	10,0
12	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	35,00 %	54.10 % (297.00 / 549.00)*100	154.57 %	7	7,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

Razones causa externa Indicador Satisfacción neta. Se debe a que, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (8%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo, por tanto, se procede adicionar 8% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No aplica. Para fortalecer la gestión interna de la Institución a través de la mejora de los procesos, la optimización y eficiencia en el uso de los recursos institucionales con el fin de promover un servicio de calidad de SERNAC, se comprometió como actividad estratégica a desarrollar, la revisión y actualización de la Política Institucional de Gestión de Personas, incorporando la perspectiva de género. Se realizó a través de mecanismos participativos organizacionales, en la cual se indica la participación de la Encargada de género institucional, el Comité Buenas Prácticas Laborales; instancia de participación funcionaria cuyo objetivo es "Asesorar a la Dirección Nacional en el cumplimiento de los objetivos estratégicos vinculados a las personas, emitiendo opinión y acuerdos en materias que se refieran a políticas de integración y desarrollo de personas del Servicio Nacional del Consumidor, con base en la cooperación, innovación y confianza mutua". El documento contiene los ámbitos de gestión en materia de gestión de personas, tal como lo establece la Dirección Nacional del Servicio Civil en su normativa que rige a todas las entidades públicas. Lo anterior se define de manera más específica en las normas que fueron promulgadas por Resolución 1- 2017 y Resolución 2 - 2018 de la Dirección Nacional de Servicio Civil, en la cual se indican especificaciones a considerar en las siguientes materias de gestión de personas: Norma de Reclutamiento y Selección. ● Norma de Concursabilidad y Carrera Funcionaria. ● Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida. ● Normas de Inducción. ● Normas de Participación Funcionaria. ● Normas de Formación y Capacitación de funcionarios públicos. ● Normas de Gestión de desempeño individual y sistema de calificaciones.
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	

Se implementó el procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, con perspectiva de género, elaborado en 2019. Se elaboró un plan de prevención de conductas, un plan de seguimiento y monitoreo que permitió generar mejoras de estos procesos. Finalmente se realizó la evaluación anual de resultados. Los resultados de las iniciativas antes citadas, fueron los siguientes:

a) Implementación del procedimiento de denuncias. Durante el año 2020, no se han recepcionado denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual. Sin embargo, se ha seguido implementando las acciones en los ámbitos de promoción y educación que son parte del procedimiento, consistente en actividades de autocuidado individual y grupal. Dicho tema está considerado en el primer módulo del curso de Aula Virtual de Buen Trato Laboral que se imparte de manera mensual en la Institución y se describe en detalle en el “Plan de Prevención”. También, es posible dar cuenta que en el proceso de Inducción de los funcionarios/as nuevos/as se entregó la información referente al Buen Trato Laboral en SERNAC y se menciona y explica el mecanismo de denuncia de maltrato, acoso laboral y sexual en reuniones virtuales.

b) Elaboración e Implementación de un plan de prevención. El Departamento de Gestión y Desarrollo de personas, elaboró y presentó al Director Nacional, durante el primer trimestre 2020, un Plan que establece acciones de sensibilización y formación a desarrollar. Se comprometen 6 tipos de actividades, las cuales se cumplieron en su totalidad en base a los siguientes ámbitos: **Ámbito de la Sensibilización:**

- Actividad 1, encuesta de Percepción sobre la implementación del Procedimiento de Denuncia, investigación y sanción de Maltrato, Acoso laboral y acoso sexual: Se aplicó la Encuesta de Percepción sobre el Procedimiento cuyo objetivo fue identificar las mejoras en el procedimiento declarado y documentado y su implementación. Se aplicó la encuesta a un universo de 330 funcionarios y funcionarias del SERNAC, en la cual respondieron 222 funcionarios y funcionarias correspondiente a un 67% del universo.
- Actividad 2, acciones Comunicacionales Buen Trato Laboral: Publicación de un artículo en Boletín Informativo de Bienestar y se difundió a los funcionarios y funcionarias afiliados/as de la Institución. Se realiza el envío mediante correo electrónico, del Procedimiento a los participantes de Charla de Prevención y Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual para Monitores del Buen Trato y actores clave de la Institución, que se desarrolló el 28 de Octubre 2020.
- Actividad 3, selección de nuevos Monitores/as Buen Trato Laboral: En el mes de Octubre y Noviembre se realizó la convocatoria y selección de Monitores y Monitoras del Buen Trato Laboral en la cual funcionarias y funcionarios, presentaron su interés en participar.
- Actividad 4, de reconocimiento a Equipos en el buen trato laboral: En el mes de Agosto y Septiembre se desarrolló la actividad de reconocimiento de equipos en varias categorías, una de ellas fue la categoría de Buen Trato Laboral y comunicación, en la cual se solicitó la votación a todos los funcionarios y funcionarias de la Institución. En la categoría Buen Trato Laboral y Comunicación se reconocieron a 18 equipos.

Ámbito de Formación:

- Actividad 1, Talleres Buen Trato Laboral Presencial y/o online: A su vez se avanzó durante Agosto, Septiembre y Octubre en la

Medidas	Resultados 2020
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	No Aplica.
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	Se capacitó a funcionarias/os del Servicio en materia de género con orientación al quehacer del Servicio, cuya capacitación tuvo una duración de 16 horas y estuvo asociada al consumo y la entrega de conocimientos que permitieron vincular el género a los objetivos y/o productos institucionales, con la finalidad de incorporar el enfoque de género a la gestión que desempeñan en el Servicio. La actividad estuvo incorporada en el Plan Anual de Capacitaciones y fue liberada para los/as funcionarios/as nuevos/as que ingresaron al Servicio al durante el primero semestre 2020.
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se implementaron espacios de opinión funcionaria, en el marco de los mecanismos de comunicaciones internas, que incorporaron enfoque de género y se priorizó la representación de mujeres. Hubo una integración formal del enfoque de género en la generación de productos comunicacionales con imagen corporativa, mediante la actualización del Procedimiento de productos comunicacionales con uso de imagen corporativa, declarando formalmente en sus consideraciones la integración del enfoque de género en los productos y piezas que correspondan.
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	Se elaboró un informe anual de publicidad sexista y/o de estereotipos de género durante el año 2020, el cual fue difundido por correo electrónico a los miembros de la mesa de Economía y Género. Las piezas publicitarias que fueron pesquisadas, se informaron a través de oficio al Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR). Se implementaron mecanismos de participación con mujeres tales como: conversatorios sobre educación financiera con estudiantes secundarias, conversatorio "mujeres y consumo" en la sociedad civil y un conversatorio sobre "publicidad y sexismo en Chile". Se diseñó e implementó un producto educativo, en formato taller, el cual estuvo orientado a mujeres en materia de protección e inclusión financiera. Dicho taller contó con una instancia de testeo con mujeres de la Región Metropolitana y fue implementado en al menos 3 regiones del País, distintas a la Región Metropolitana, y de distintas zonas geográficas del País.
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No Aplica.

Medidas	Resultados 2020
<p>x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.</p>	<p>Se elaboraron estudios que contenían información desagregada por sexo, emanados del proceso de generación de información de consumo, con el objetivo de conocer, en los casos que aplicara, cómo determinados fenómenos vinculados al consumo impactan de forma diferenciada a hombres y mujeres. Para ello se elaboraron los siguientes estudios: 1. Radiografía del mercado recreacional y entretención 2. Precios escolares: Uniformes, Útiles y Textos. 3. Seguimiento de Estudio del Impuesto Rosa. 4. Reporte de Accidentabilidad: Incidentes y lesiones en período de cuarentena. 5. Estudio exploratorio de Plataformas de Despacho con Entrega Inmediata. 6. Radiografía del Mercado Constructoras, Inmobiliarias bienes raíces. 7. Radiografía del Mercado Transporte. 8. Radiografía del Mercado Farmacias, insumos médicos, laboratorios. 9. Prepago en telefonía Móvil. 10. Radiografía de reclamos adulto mayor. 11. Análisis de rotulación y aspectos técnicos analíticos de protectores solares. 12. Análisis de rotulación y aspectos técnicos de las tintas para tatuajes. 13. Cotizador de Productos Básicos por coronavirus (farmacias y supermercados). 14. Evaluación de desempeño y rotulación de pañales. 15. Radiografía del Yogur: Análisis de información nutricional y verificación de declaraciones nutricionales. 16. Evaluación de Desempeño y Rotulación en toallas higiénicas y protectores diarios. Adicionalmente se elaboró un estudio de análisis que contuvo información cuantitativa y cualitativa de reclamos en cuanto a los patrones de consumo y a la tasa de respuesta de las empresas, desagregadas por sexo.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Agenda de Género 2021</p>	<p>Elaboración de Agenda de Género complementaria al programa de trabajo elaborado con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, para implementar durante el año 2021, a través de un programa de trabajo con distintas acciones estratégicas, tales como: Escuela de Liderazgo Femenino, Encuesta Mujeres y Consumo, Estudio de tallas de ropa/moda inclusiva, Encuesta anual para funcionarios/as en materias de género, Capacitación E.A.P en materias de violencia contra mujeres y niñas y ciclos de conversatorios con ciudadanas.</p>

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11.659-03	Modifica la ley N° 19.496 que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a las empresas proveedoras de servicios básicos domiciliarios, poner a disposición de sus clientes una línea telefónica gratuita de atención	"El proyecto busca obligar a las empresas proveedoras de servicios básicos a poner a disposición de sus clientes una línea gratuita para solventar sus dudas y reclamos referidos al servicio que prestan. "	2018-04-03	Refundido	Todos los consumidores
11.654-03	Modifica la ley N° 19.946, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir sello SERNAC en contratos de adhesión celebrados con bancos y otras entidades que indica	El proyecto tiene como idea matriz establecer la obligatoriedad del Sello SERNAC, regulado actualmente en el Título V de la Ley N° 19.946 en carácter de facultativo.	2018-04-03	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11.676-03	Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir que se pida el número de cédula de identidad en establecimientos comerciales.	El proyecto procura prohibir que los proveedores puedan solicitar a los consumidores sus números de cédulas de identidad para condicionar o perfeccionar la compra u otorgamiento de un producto o beneficio, entendiéndose que dicha entrega otorga a las empresas del comercio y del retail	2018-04-11	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
11.679-03	Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir la venta atada de libros y textos escolares	El proyecto busca prohibir las ventas atadas de textos, con el objeto de proteger el principio de libertad existente en toda transacción comercial.	2018-04-11	Refundido	Todos los consumidores
11.677-03	Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para restringir el alza de precios del transporte en las zonas extremas, cuando concurren circunstancias excepcionales.	El proyecto plantea que ante eventos o situaciones excepcionales, se establezcan mecanismos que imposibiliten fijar precios excesivos, dada la posición dominante en la que se pueda encontrar un oferente en una zona extrema, específicamente en el transporte aéreo donde en algunas zonas son los únicos proveedores.	2018-04-12	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11.764-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para sancionar a los prestadores de servicios de transporte aéreo de pasajeros, en caso de cometer las infracciones que indica, o incurrir en conductas o prácticas que perjudiquen patrimonialmente al consumidor	El proyecto busca sancionar a los proveedores de transporte aéreo que por alzas injustificadas en el precio de los pasajes; sobreventa de asientos; cambios de itinerarios, siempre que no exista fuerza mayor o caso fortuito; pérdida de equipaje; destrucción del mismo, entre otros.	2018-05-29	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
11.799-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta al ejercicio del derecho a la garantía legal por parte de los adquirentes de vehículos nuevos	El proyecto busca incrementar el plazo de la garantía legal para la adquisición de vehículos nuevos, otorgando además a los consumidores la facultad de elegir el taller donde realizar las mantenciones necesarias del bien.	2018-06-06	Primer trámite consitucional	Todos los consumidores
11.802-12	Prohíbe el uso de envases y embalajes plásticos en la comercialización de productos destinados al consumidor final	El proyecto tiene por objeto prohibir el uso de plástico en envases de venta al consumidor, limitando su uso, y promoviendo la utilización de materiales reutilizables, reciclables o biodegradables para dicho fin	2018-06-07	Refundido	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11.807-07	Sobre protección de los consumidores. (Reforma Constitucional)	El proyecto busca modificar la Constitución, para así crear un mandato claro de protección y un verdadero deber sobre el legislador para proteger a los consumidores y usuarios frente a los abusos que algunos proveedores pueden cometer	2018-06-13	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
11.835-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de sanciones a las empresas que incurran en acoso telefónico en el envío de promociones o publicidad a los consumidores	El proyecto busca aumentar la multa de entre veinte y cien UTM, para los casos de incumplimiento de la eliminación de listas de publicidad (no molestar)	2018-06-20	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
11.905-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a los centros comerciales contar con personal médico para brindar atención en situaciones de emergencia	El proyecto busca obligar a los grandes centros comerciales contar el personal médico idóneo para atender a los consumidores de forma gratuita a fin de brindarles una atención rápida y oportuna en caso de sufrir situaciones de emergencia	2018-07-11	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11.924-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer el etiquetado de advertencia sobre riesgos de cyberbullying y canales de ayuda, en dispositivos que admiten conexión a internet, y sanciona su infracción.	El proyecto crear una obligación para los fabricantes e importadores de distintos dispositivos tecnológicos (utilizados para acosar, hostigar o amenazar virtualmente a niños y adolescentes) de incorporar una leyenda que busque disuadir la comisión de conductas consideradas como cyberbullying, siendo un espacio de concientización y promoción del respeto por nuestros iguales, como también entregar información de los canales de ayuda oficial que existen actualmente para las víctimas de estas amenazas	2018-07-17	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
12.111-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de información al solicitante de un crédito, respecto de la carga anual equivalente (CAE) de la operación	El proyecto busca establecer un sistema de prevención al consumidor, determinando los riesgos en el endeudamiento, en atención a la carga anual equivalente del producto, a través de un mensaje de prevención con los colores del semáforo, donde el rojo es el crédito más gravoso y el verde el de menor intensidad.	2018-09-12	Archivado	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.123-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de dar publicidad a los resultados de las acciones que llevan a cabo las asociaciones de consumidores con ocasión del ejercicio de sus funciones	El proyecto pretende profundizar, el principio de transparencia que subyace al actuar de las Organizaciones de Consumidores, en particular, respecto de los resultados obtenidos de las labores de representación ejercidas por las Organizaciones de consumidores, estableciendo, por tanto, la publicidad del resultado de las gestiones realizadas, así como, del destino de los recursos obtenidos producto de las mismas.	2018-09-27	Archivado	Todos los consumidores
12.151-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de información relativa a promociones y ofertas de bienes y servicios, y al expendio de productos de segunda selección o con piezas usadas	El proyecto busca aumentar la información respecto a promociones y ofertas, especificando las condiciones en que deberá entenderse la habitualidad de las ofertas de los proveedores para determinar posibles infracciones por ofertas o promociones ilusorias; como asimismo mejorar la protección de los consumidores en la obtención de productos con defectos, refaccionados o usados.	2018-10-09	Archivado	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.226-03	Modifica textos legales que indica, con el objeto de prohibir la obsolescencia programada de aparatos eléctricos y electrónicos.	El proyecto busca Prohibir la venta y comercialización de todo tipo de teléfonos y dispositivos móviles, cuya funcionalidad haya sido alterada arbitrariamente y en su diseño o por medio de actualizaciones posteriores del software, que busquen acelerar el fin de la vida útil anticipadamente, lo que conlleva la sustitución por productos recientes	2018-11-07	Segundo trámite constitucional	Todos los consumidores
12.325-05	Regula las formas de pago de los sobregiros de las cuentas corrientes bancarias.	El proyecto busca permitir que los clientes tengan más autonomía con el abono desde su cuenta corriente a su línea de crédito, con el consiguiente efecto de disminución en los intereses que ello supone.	2018-12-18	Ley N° 21.167	Todos los consumidores
12.409-03	Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores	Incorpora nuevos derechos para los consumidores y obligaciones para los proveedores	2019-01-29	Promulgación	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.570-03	Modifica el decreto ley N° 825, de 1974, sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, para establecer la obligación de consignar separadamente, en las boletas de compraventa que indica, el monto del impuesto pagado en la operación	El proyecto establece la obligación de consignar en las boletas de compraventa el monto del impuesto pagado en cada operación, debiendo ir esta información luego del precio final a fin de evitar confusiones en el público entre el costo antes y después del impuesto para las compras que superen los 1.000 pesos	2019-04-17	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
12.727-03	Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para obligar a los proveedores de créditos de consumo a informar a sus clientes el costo y efectos de abonar el pago mínimo a las cuotas mensuales de la deuda	El proyecto crear una obligación expresa para las instituciones financieras que ofrecen créditos de informar que significa pagar el mínimo.	2019-06-19	Archivado	Todos los consumidores
12.909-03	Regula la portabilidad financiera	El proyecto posibilita el cambio de proveedor crediticio a fin de buscar disminuir los costos y dar mayores beneficios a los consumidores	2019-09-30	Ley N° 21.236	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.917-03	Proyecto de ley que modifica la Ley General de Bancos y el Código de Procedimiento Civil para establecer el avalúo comercial de los bienes raíces como mínimo de las subastas y proteger la vivienda única de los deudores que indica por medio de la prenda pretoria.	El proyecto busca corregir elementos de los procedimientos ejecutivos generales e hipotecarios, que resultarían injustos y desproporcionados para los consumidores	2019-09-06	Segundo trámite constitucional	Todos los consumidores
12.931-03	Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, para ampliar los derechos de los consumidores en las materias que indica.	El presente proyecto contiene cuatro ejes de reforma, a saber: (I) la ampliación del ámbito de aplicación de la LPDC a los consumidores materiales, (II) la introducción de normas de interpretación a favor del consumidor, (III) mejoras en las reglas de la garantía legal y la introducción de la responsabilidad por productos defectuosos, y (IV) reformas a las comisiones e intereses en el mercado del crédito.	2019-09-10	Primer trámite constitucional	Todos los consumidores
13.468-03	Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de límites a la cobranza telefónica de créditos de consumo	El proyecto busca limitar las gestiones de cobranza extrajudicial	2020-04-28	Ley N° 21.320	Todos los consumidores

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.573-03	Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe	El proyecto busca limitar las gestiones de cobranza extrajudicial	2020-06-09	Ley N° 21.320	Todos los consumidores
13.599-03	Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de contratos celebrados por medios electrónicos, y en las ventas a distancia	El proyecto busca fortalecer y garantizar los derechos de los consumidores en la ejecución de todo acto de consumo, independiente de las modalidades y/o plataformas que sean utilizadas para el efecto	2020-06-21	Archivado	Todos los consumidores

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21.167

Fecha de promulgación: 2019-07-10

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-01-19

REGULA LAS FORMAS DE PAGO DE LOS SOBREGIROS DE LAS CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS

N° Ley: 21.234

Fecha de promulgación: 2020-05-20

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-05-29

LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE LOS TITULARES O USUARIOS DE TARJETAS DE PAGO Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS EN CASO DE EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE

N° Ley: 21.236

Fecha de promulgación: 2020-06-03

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-07

REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

El año 2020, SERNAC fue uno de los tres ganadores al Premio Anual a la Excelencia Institucional (PAEI), reconocimiento que entrega el Gobierno de Chile a través del Servicio Civil, diseñado para reconocer la calidad de gestión que tienen los servicios y los funcionarios públicos, en la perspectiva de contribuir a instalar una cultura de excelencia en la administración. Para ello, anualmente se premia a tres servicios públicos por sus resultados alcanzados en los ámbitos de eficiencia y productividad, calidad de servicio y gestión de personas.

El Servicio postuló aquellas acciones que representaban y materializaban acciones que estaban en línea directa con los énfasis estratégicos del Servicio, vale decir, cercanos a la ciudadanía, ser un SERNAC eficaz, moderno y ágil y tener relaciones de consumo más justas, relatando cómo la institución incorporó estos en su gestión y generación de productos.

Como iniciativa de eficiencia y productividad se postuló "Optimización de la herramienta No Molestar", herramienta que tiene por objetivo que los consumidores puedan ejercer de manera fácil y efectiva, su derecho a dejar de recibir mensajes spam (promociones/publicidad) tanto a sus correos electrónicos, como a sus números telefónicos (llamadas, mensajes de textos y WhatsApp), disminuyendo con la plataforma, el tiempo de tramitación, mejorando la calidad de las respuestas a la ciudadanía y robusteciendo las potenciales denuncias del SERNAC, por infracción de las empresas a la normativa relacionada.

En la iniciativa del ámbito de calidad de servicio, se presentó "Rediseño del servicio usuario: conociendo y acercándonos a nuestros usuarios y usuarias", con el fin de responder a las necesidades actuales y expectativas de los consumidores/as, mediante el levantamiento y generación de información sobre los/las usuarios/as del SERNAC y la forma en que se entregan nuestros productos y servicios. Con esta información se busca mejorar, rediseñar y crear productos y servicios que resuelvan problemas de consumo de manera prejudicial, aportando valor público y satisfaciendo sus necesidades, en el marco de nuestra misión institucional y objetivos estratégicos.

Finalmente la iniciativa en desarrollo personas, se presentó el objetivo de la "Gestión del Cambio Organizacional y desarrollo de las Comunicaciones Internas para el cambio", cuyo objetivo fue generar un espacio interdisciplinario de articulación institucional, respecto a los aspectos de la implementación de la Ley N°21.081, que impactaron a los y las funcionarias del Servicio, específicamente en temas de gestión de personas, tales como el encasillamiento y traspaso a la nueva Escala Fiscalizadora; cambios internos como movilidad, nuevos organigramas, nuevas tareas; demanda por información; entre otros, generando acciones concretas de acompañamiento y estrategia en manejo del cambio institucional.