

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN  
RESPONSABLE**

**JUNIO 2005**



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIOS DE ECONOMIA  
Y ENERGIA

Santiago, 16 de junio de 2005

**Señora**  
**María Teresa Hamuy Pinto**  
**Jefe Departamento de Evaluación**  
**Dirección de Presupuestos**  
**Ministerio de Hacienda**  
**Presente**

168

Ref.: Programa Proyecto O.I.R.  
Remite Comentarios Finales a los  
Resultados de la Evaluación realizada por  
el Panel de Evaluación

De nuestra consideración:

En el marco del Programa de Evaluación de Programas Gubernamentales, hemos recibido el Informe Final preparado por el Panel de Evaluación encargado de evaluar el Programa de la referencia.

De acuerdo a las bases del Programa de Evaluación, adjunto envío a usted los comentarios finales a los resultados de la evaluación, elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

**PATRICIA LEGÜES SLAVICH**  
**Ministerio de Economía**

Adj.: Comentarios al Informe Final  
PL/pl  
Distribución  
- Destinatario  
- P. Legues  
- Of. Partes  
- 170005205

DIRECCION DE PRESUPUESTOS OFICINA DE PARTES
20 JUN. 2005
ENVIADO A <i>M. G. GUBERNAM.</i>

GABINETE MINISTRO DE ECONOMIA Y ENERGIA

Teatinos 120 Piso 10 Teléfonos: (56-2) 672 5164 - 698 3115 - Fax: (56-2) 696 6305 - Correo electrónico: gabinete@minecon.cl



# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

196

Señora  
Patricia Legües S.  
Ministerio de Economía  
Presente

Santiago, junio 13 del 2005

Estimada Sra. Legües:

El Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, a través de la presente, desea manifestar su conformidad en términos generales con el Informe Final realizado por el Panel designado por DIPRES en el marco del proceso de Evaluación de Programas Gubernamentales.

Consideramos que gran parte del documento, los análisis realizados, los procedimientos aplicados, los espacios de discusión y sus respectivas conclusiones, permiten configurar, finalmente, un significativo proceso de mejora y de fortalecimiento del Programa OIR, lo cual se refleja razonablemente en este Informe Final, destacando particularmente el nivel de desarrollo que durante dos años ha alcanzado este Programa, hoy conocido como Sernac *Facilita*.

Sin perjuicio de lo consignado en los párrafos anteriores en relación al referido Informe, quisiéramos enfatizar algunos aspectos, que por su dimensión estratégica, nos parecen relevante representarle:

1.- En relación a la propuesta del Panel de traspasar en forma gradual la mayor parte de la labor de atención directa de público hacia las Plataformas Comunales instaladas en los municipios, incluyendo también a las Asociaciones de Consumidores, **nos parece una recomendación totalmente valedera y se alinea con la definición estratégica que tenemos como Servicio**. Creemos necesario considerar para el éxito de esta propuesta, una definición más explícita desde diferentes actores políticos institucionales y desde el Estado con respecto al proceso de relacionamiento con el mundo municipal, en particular con el traspaso de funciones del nivel central al ámbito local.





**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Evidentemente, esta definición no contradice el mandato legal expreso que recae sobre el Servicio como organismo tutelar en la Protección de los Derechos del Consumidor en el país, tal como es explicitada en el título V , art.58, inc1°, letras f) y g), que clarifica las funciones que el Servicio debe ejecutar, particularmente ante la posibilidad de promover acuerdos entre las partes frente a un conflicto de consumo con un efecto vinculante en cuanto a la extinción de responsabilidad por parte del proveedor. En consecuencia, simplemente no es posible que el Sernac deje de cumplir con dicha función de atención de público debido a impedimentos legales, sin por esto, a nuestro entender, posibilitar erróneamente una duplicidad de funciones.

2.- Nos parece altamente positivo la implementación de un **Programa de Difusión**, tendiente a estimular el uso de las Plataformas Comunes y generar confianza entre los consumidores respecto de la atención que éstas entregan. Si este programa de difusión se instala a nivel de componente del Sernac *Facilita* evidentemente podrá potenciar la red territorial en una gran dimensión, en la medida que gestionemos los sustentos presupuestarios respectivos.

3.-El Panel en reiteradas afirmaciones concluye en la necesidad de desarrollar un **Estudio de las Demanda Estimada** (potencial), es decir, el porcentaje de consumidores que efectivamente puedan requerir algunos de los productos existentes en este Programa en un periodo de tiempo determinado.

Efectivamente, consideramos importante desarrollar dicho estudio con el fin de demarcar nuestra población objetivo y de esta forma, priorizar los esfuerzos en la instalación del Sernac*facilita* en las diversas comunas, con variables medibles, previamente definidas, que indiquen la necesidad de contar con estas plataformas.

4.-La actual relación de dependencia que existe en la Plataforma computacional de nuestro Programa con la empresa proveedora ENTEL Call Center. y asimismo, el esquema de funcionamiento bajo el pago mensual de licencias, efectivamente nos sitúa en una posición crítica, por lo cual, compartimos el criterio de establecer un **proceso de migración hacia una nueva Plataforma**, más abierta y acorde a los estándares actuales de mercado.

Esta nueva plataforma deberá contemplar la posibilidad de modificación de los códigos fuentes del programa desde el Sernac y que, a su vez, sea factible de funcionar en diversas instalaciones, sean estas propias o externas al Servicio.





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Los cuatro aspectos previamente definidos, constituirán esfuerzos sustanciales en el futuro inmediato, para lo cual debemos, necesariamente, desarrollar importantes iniciativas de gestión presupuestaria ante los organismos correspondientes que nos permita financiar y materializar estas propuestas estratégicas definidas por el Panel de la DIPRES, como eje central de este proceso de evaluación.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



JOSE ROA RAMIREZ.  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

