

Servicio Nacional del Consumidor

# Asesoría para la elaboración de bases metodológicas del Plan Anual de Fiscalización 2020 y sus Directrices

PRODUCTO 4: CARTERA DE INICIATIVAS PARA FORTALECER  
LA FUNCIÓN FISCALIZADORA DEL SERNAC

20 de diciembre de 2019

## 1. RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan una serie de recomendaciones con el objeto de fortalecer la función fiscalizadora del SERNAC y avanzar hacia un modelo como el representado en la Ilustración 1.1.

Ilustración 1.1: Elementos de un modelo de fiscalización.



Fuente: Elaboración propia.

### 1.1. BARRIDO NORMATIVO

De acuerdo con el Art. 58 de la Ley 19.496, corresponde al SERNAC fiscalizar el cumplimiento de dicha ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores. En el mismo artículo se señala que “El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores.”.

De lo anterior, se desprenden los elementos que resultan fundamentales para configurar adecuadamente el modelo de fiscalización a desarrollar por el Servicio:

- Sistematización de las obligaciones existentes, lo que permite enfocar la fiscalización dentro del marco de las funciones que la ley le encomienda
- Identificación de los procesos que dicha obligación regula, para poder identificar el riesgo asociado y su priorización.

Por lo tanto, se recomienda al Servicio realizar un “barrido” de la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores que contemple para cada obligación identificada, al menos lo siguiente:

- Derecho y bien jurídico asociado a la obligación.
- Sector y subsector económico con el que se relaciona.

- Proceso de consumo que involucra.
- Tipo de infracción.
- Sanción esperada.

Si bien esta recomendación apunta a fortalecer la función fiscalizadora del SERNAC, se destaca que este barrido también agrega valor a la operación completa del Servicio, ya sea en la clasificación de reclamos y denuncias, elaboración de nuevos programas de fiscalización que identifiquen claramente la norma infringida, y en los procesos de vigilancia, entre otros aspectos. Con ello, se facilitará una mejor agrupación de la normativa fiscalizada, el levantamiento de evidencias en el proceso de fiscalización y la preparación de los casos en el área jurídica, para ser presentados tanto en el Juzgado de Policía Local como en los Tribunales Civiles.

Resulta fundamental para el servicio conocer el universo de obligaciones fiscalizables, junto con tener indicadores que permitan saber cuál es la cobertura de la fiscalización respecto de la normativa aplicable. Esto debiera responder a la pregunta ¿qué porcentaje de la normativa es fiscalizada por el servicio? El análisis de la respuesta podría derivar en cambios en las mediciones del riesgo asociado a cada una de ellas, mejores sistemas de difusión de la normativa en los consumidores o, definitivamente, modificaciones legales que faciliten el cumplimiento normativo y su fiscalización.

## 1.2. BANCO DE PROCEDIMIENTOS

---

### 1.2.1. Procedimientos de actuación en base a principios de auditoría

Es recomendable que el servicio defina marcos de actuación de los fiscalizadores en los distintos contextos de las funciones que realizan, que incluye su desempeño frente a los fiscalizados, los procedimientos que debe seguir ante diferentes situaciones en terreno y, en general, instrucciones que permitan prevenir cualquier hecho que pueda poner en riesgo la probidad administrativa.

Estos procedimientos debiesen estar diseñados en base a principios de auditoría en el entendido que cada actividad de fiscalización – cualquiera sea – debe garantizar la generación de información y evidencia adecuada para dar cumplimiento a los objetivos planteados en cada una de ellas. Ello debiese traducirse en procedimiento de actuación para cada actividad de fiscalización cuyo diseño permite identificar claramente cómo se da cumplimiento a principios de auditoría, pudiendo tomar como referencia lo establecido en la norma ISO 19011:2018.

- Integridad. Los fiscalizadores debiesen:
  - Trabajar de manera ética, con honestidad y responsabilidad.
  - Solo realizar actividades si cumplen con las actividades para ello.
  - Actuar de manera imparcial.
  - Estar atentos a cualquier tipo de influencia que podría influir en la aplicación del procedimiento.
- Presentación imparcial. Se refiere a la obligación de reportar hallazgos, conclusiones y reportes de fiscalización de manera veraz y precisa. Lo anterior debiese estar respaldado con canales de comunicación al interior del Servicio que permita el flujo de información de manera creíble, precisa, objetiva, oportuna y completa.

- Debido cuidado profesional. Los procedimientos de actuación deben ser aplicados con el cuidado y dedicación que requiere cada actividad de fiscalización, lo cual está directamente relacionado con su importancia y prioridad para el Servicio.
- Confidencialidad. Todo proceso de actuación debiese contemplar que la información sea tratada de manera segura y protegida (cadena de custodia), especialmente aquella que tenga la categoría de confidencial (como evidencia de un incumplimiento normativo) a fin de que puedan ser de utilidad para procesos posteriores (como sanciones u otros instrumentos de protección del Servicio).
- Independencia. Los fiscalizadores deben ser independientes de la actividad que se fiscaliza, evitando cualquier tipo de sesgo o conflictos de interés que pueda existir.
- Enfoque basado en evidencia. Los procedimientos de actuación deben reflejar un método racional para generar información y evidencia confiable, verificable y replicable de manera sistemática cada vez que estos sean aplicados.
- Enfoque basado en riesgo. Los procedimientos de actuación debiesen ser aplicados en la medida que exista evidencia y/o conocimiento fundado de que existen riesgos latentes de algún incumplimiento normativo.

### 1.2.2. Estandarización de criterios en “situaciones de borde”

Junto a lo anterior, también se recomienda que los procedimientos de actuación diseñados por el Servicio provean a los fiscalizadores de criterios para operar en situaciones de borde. Estas situaciones deben ser identificadas por el Servicio a partir de la experiencia operativa, pudiendo considerar escenarios donde la empresa fiscalizada se niega a entregar información requerida por un fiscalizar, o bien cuando un fiscalizador no puede realizar alguna actividad de fiscalización programada por motivos de fuerza mayor (ej.: corte de electricidad que impide acceder a antecedentes registrados en un computador).

## 1.3. PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN

---

### 1.3.1. Diseño de un modelo de carga de trabajo

Para garantizar una adecuada ejecución del Plan Anual de Fiscalización del Servicio, se requiere tener certeza sobre la carga de trabajo que implica la ejecución de cada actividad y/o programa de fiscalización. Lo anterior cobra relevancia ya que el 80% de las actividades de fiscalización son programadas, pero no existe certeza de que ello demande la misma proporción de tiempo o recursos disponibles. A su vez, el 20% restante de actividades de fiscalización que no es programada puede representar actividades cuya duración y consumo de recursos tenga una gran varianza.

Dicho modelo, además, debiese incorporar los requerimientos que cada región demanda para un adecuado despliegue en terreno. Por ejemplo, es razonable suponer que el tiempo de traslado de una misma actividad de fiscalización es diametralmente distinta en la Región Metropolitana respecto a lo que acontecería en la Región de Arica y Parinacota.

De manera complementaria, este modelo también debiese contemplar actividades de seguimiento y control (decisión de tipo operativa) que puedan surgir a partir de actividades de fiscalización programada. En otras palabras, es necesario establecer qué es lo realmente “programable” de las actividades programadas. Como

criterio general, se recomienda que toda actividad (especialmente las programadas) contemple un rango de 15-20% adicional de tiempo a fin de evitar el colapso del proceso de fiscalización y la aparición de “cuellos de botellas” no previstos.

### 1.3.2. Estandarización de criterios para selección de muestra a fiscalizar

De acuerdo con el trabajo realizado, las actividades de fiscalización programadas se definen a partir de la identificación de aquellas obligaciones legales que tienen mayor riesgo para los consumidores (probabilidad x impacto) en cada región. Sin embargo, las “unidades fiscalizables” son empresas, no mercados/submercados. Por lo tanto, se recomienda que los criterios de selección de muestra donde se realice cada actividad de fiscalización se encuentren estandarizados a fin de eliminar cualquier tipo de discrecionalidad en la elección de la muestra a fiscalizar.

## 1.4. DECISIONES ESTRATÉGICAS

---

### 1.4.1. Equilibrio en el tipo de actividades de fiscalización y sus características

La adopción de un modelo de fiscalización determina un conjunto de decisiones que el servicio de tomar, con el fin de asegurar que sus acciones respondan al modelo definido. En una institución que se encuentra implementando una facultad fiscalizadora, resulta oportuno preguntarse, al menos, lo siguiente:

- Profundidad de la fiscalización: Es relevante saber qué nivel de profundidad se espera tener al realizar una fiscalización. Esta pregunta se vincula directamente con los antecedentes disponibles que se requieren previos a la visita, el número de procedimientos a aplicar y el tiempo disponible que tendrá el fiscalizador.
- Programas nacionales v/s regionales: El diseño e implementación de un programa tiene un costo institucional importante, por lo que debe evaluarse la conveniencia de implementar programas regionales, considerando que la normativa de protección de derechos del consumidor es única a nivel nacional.
- Fiscalización terreno v/s datos: Esta decisión tiene relación con la eficiencia institucional de la fiscalización y requiere un diseño distinto, dependiendo de la alternativa elegida, que implica la implementación de procesos de recolección de información e inversión en tecnología que lo soporte.

### 1.4.2. Diseño de programas de fiscalización programada

Como parte de los elementos que conforman el modelo de fiscalización, resulta conveniente estructurar las obligaciones que el Servicio desea fiscalizar de manera programada en programas de fiscalización. Un programa de este tipo persigue un objetivo de fiscalización, amplio o específico, vinculado generalmente a una temática acotada.

La aplicación de un programa de fiscalización constituye una oportunidad para mirar sistémicamente dicho proceso, incorporando en terreno no sólo la verificación de una norma determinada, sino que, complementariamente, un conjunto de ellas, vinculadas de acuerdo con conceptos comunes, tales como bienes jurídicos, procesos de consumo, categorías de obligaciones similares, etc.

Por ejemplo, podrían definirse las obligaciones de cada uno de los procesos de consumo de un producto o servicio, estableciendo la normativa para el proceso de publicidad, venta, entrega y postventa, por ejemplo. También se pueden establecer programas que apunten a la seguridad o a la entrega de información, que incluiría las obligaciones de los procesos de consumo que se vinculen con estos bienes jurídicos.

Es importante señalar que en servicios similares se considera la seguridad como un aspecto que presenta dispositivos de alerta y fiscalización especiales, dado el alto riesgo que presenta. Se generan sistemas de alerta y acciones inmediatas con el fin de prevenir daños a la integridad física de los consumidores, junto con elaborar iniciativas específicas orientadas a fiscalizar la seguridad en distintos sectores económicos.

Ordenar las obligaciones por programa permite evaluar la eficacia de la fiscalización, puesto que cada uno de los programas tendría un objetivo que dé cuenta de lo que se quiere alcanzar. También permitiría definir mejor los recursos humanos y técnicos destinados al programa, pudiendo estimarse el alcance de este y sus tiempos de aplicación.

Cabe señalar que un programa puede ser tan amplio o acotado como la institución lo requiera y no sólo sirve para su aplicación en terreno, sino que también se puede utilizar en programas de fiscalización en oficina, por ejemplo, fiscalizando sitios web o generando actas masivas debido a incumplimientos por no entrega de información.

En este mismo sentido, un programa de fiscalización puede incluir no sólo el levantamiento en terreno de evidencia desde los fiscalizadores, sino que, dependiendo de la normativa aplicable, recoger muestras de productos que permitan llevarlos a laboratorio o levantar información que requieran otras unidades del servicio.

En síntesis, ordenar la fiscalización en base a programas tiene implicancias estratégicas y operativas, como las que a continuación se señalan:

- Otorga sentido a la acción fiscalizadora: Es importante que las acciones de fiscalización tengan un objetivo que sea fácilmente entendible por toda la organización, evitando el riesgo de que se disperse en múltiples propósitos atomizados, que se distancian de los objetivos institucionales. A través del programa se puede representar mejor lo que quiere fiscalizar el servicio, sea este un bien jurídico, una categoría de consumo u otro concepto y vincularlo así a los objetivos estratégicos institucionales.
- Mejora la comunicación entre el diseño y la implementación de la fiscalización: Generalmente las instituciones se enfrentan al problema de no poder reflejar adecuadamente el diseño de un proceso en su aplicación. Esto ocurre por múltiples razones, siendo una de ellas la falta de comprensión de quienes deben aplicar lo diseñado. Un programa facilita dicha comprensión por parte de los fiscalizadores, considerando que en este se deben incluir todos los aspectos aplicables a una fiscalización, como los marcos de actuación, las instrucciones y procedimientos, los criterios para considerar que se incumple o no una norma, etc.
- Optimiza los recursos destinados a fiscalización: El programa de fiscalización permite controlar mejor la duración de una visita, ya que es el instrumento de gestión de la capacidad fiscalizadora a través de la cantidad de procedimientos de fiscalización que la institución decida incorporar a este.
- Estandariza la aplicación de procedimientos de fiscalización: Un aspecto importante en la fiscalización es la aplicación de criterios en la interpretación que hace el fiscalizador sobre el cumplimiento de una

norma. El servicio debe garantizar una interpretación homogénea de la normativa en todo el país, considerando que, en general, las obligaciones no tienen una particularidad territorial y los fiscalizados deben percibir que la institución los trata a todos por igual, sobre todo con proveedores que tienen presencia nacional. El programa facilita que los fiscalizadores apliquen homogéneamente la normativa, resguardando que, en un instrumento se concentre toda la información relativa a cada una de las obligaciones del programa.

- Estructura mejor la información que se presenta en el acta de fiscalización: El programa permite ordenar la presentación de la evidencia, que luego será utilizada por el área jurídica para configurar la posible formulación de cargos por incumplimientos normativos. Es importante que esta información sea presentada adecuadamente en el acta, asegurando así la eficacia de herramientas como el ministro de fe.

De este modo, un programa de fiscalización programada debiese dar cuenta, al menos, de los siguientes aspectos.

Tabla 1.1: Ejemplo de elementos que caracterizan un programa de fiscalización.

Descripción general	
PROGRAMA	Corresponde al conjunto de procedimientos a aplicar, que tienen un propósito común, con el fin de verificar que se cumple una normativa específica o un conjunto de normas vinculadas.
PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN	Documentos que formalizan el procedimiento de actuación interno del fiscalizador, los criterios generales, las notas importantes, etc. Pueden ser uno o varios documentos
DESCRIPCIÓN	Descripción del programa/procedimiento, en qué consiste y las características más importantes de éste
¿Qué se fiscaliza?	
NORMATIVA FISCALIZADA	Cuerpos normativos que se fiscalizan en el programa.
OBLIGACIONES FISCALIZADAS	Si es posible, cuantificar cuántas obligaciones se fiscalizan en cada procedimiento. Se entiende una obligación como aquello que debe cumplir el fiscalizado y que se encuentra establecido en una ley, decreto, resolución o circular, con un N° de artículo, inciso, etc.
¿Quién fiscaliza?	
TIPO DE FISCALIZACIÓN	Puede ser central o regional. CENTRAL corresponde a si quien aplica el procedimiento es un fiscalizador del nivel central, en tanto, REGIONAL es cuando un fiscalizador de una oficina regional debe aplicar el procedimiento.
FISCALIZADORES REQUERIDOS	Definición de cuántos fiscalizadores se requirieron para realizar la fiscalización, ya sea en oficina o en terreno, así como el perfil de cargo que se necesita.
¿A quién se fiscaliza?	
UNIVERSO FISCALIZABLE	Número de entidades que se podrían fiscalizar con este procedimiento, señalando claramente si es la empresa, concesión, localidad, servicio de agua potable, etc.
SELECCIÓN DE MUESTRA	Procedimientos/criterios que se utilizan para elegir a quiénes se va a fiscalizar, ya sea a nivel central o regional. En caso de que la fiscalización sea en base a datos, esta podría ser incluso de tipo censal.
Preparación de la fiscalización	

ANTECEDENTES QUE NECESITAN	SE	Antecedentes que el fiscalizador requiere conocer antes de realizar la fiscalización y cómo los obtiene, quién se los entrega o si debe prepararlos por su cuenta, por ejemplo, denuncias anteriores, resultados de fiscalizaciones anteriores, etc.
<b>Ejecución de la fiscalización</b>		
PROTOCOLOS QUE SEGUIR		Describir si existe un protocolo general o específico que debe seguir el fiscalizador para aplicar el procedimiento. Considerar documentos que formalizan el procedimiento de actuación interno del fiscalizador, los criterios generales, las notas importantes, etc. Pueden ser uno o varios documentos
DURACIÓN RECURSOS	Y	Duración aproximada y recursos que requiere cada actividad de fiscalización contemplada en el programa de la fiscalización, considerando el tiempo promedio que significa obtener un informe o acta, en horas o días.
INSTRUCCIÓN DE MEDIDAS INMEDIATAS	DE	Señalar si de la fiscalización de este programa se pueden instruir medidas correctivas inmediatas, independientes del informe acta, si se entregan en terreno o se ofician desde la oficina.
<b>Seguimiento de la fiscalización</b>		
TIPO DE SEGUIMIENTO	DE	Definición sobre el tipo de seguimiento se realiza posterior a cada actividad de fiscalización, pudiendo ser en terreno o en oficina para verificar que las observaciones encontradas en la fiscalización fueron subsanadas.
CONDICIONES DE SEGUIMIENTO	DE	Condiciones requeridas para realizar seguimiento, por ejemplo, cuando hay observaciones, cuando hay situaciones graves que deben subsanarse, etc.
PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO		Si es que se realiza visita en terreno, se analizan las respuestas en oficina o indicar cómo se realiza
PLAZOS DE SUBSANACIÓN	DE	De existir, señalar si se entrega un plazo predefinido para que la empresa subsane las observaciones o este plazo se decide caso a caso.
<b>Proceso sancionatorio</b>		
PROCESO SANCIÓN	DE	Definición sobre el proceso de sanción que debiese proseguir luego de detectar hallazgos durante la ejecución de actividades de fiscalización del programa, o bien señalar si se utiliza otro tipo de instrumento de protección al consumidor en caso de ser pertinente.
DECISIÓN INSTRUIR PROCESO SANCIÓN	DE DE	Criterios utilizados para instruir un proceso de sanción y quién los aplica.

Fuente: Elaboración propia.

### 1.4.3. Diseño de fiscalización no presencial a partir de datos

En el contexto de que no existirán suficientes fiscalizadores para atender las necesidades de fiscalización programada y no programada, y que la fiscalización en terreno tiene costos asociados muy altos, es recomendable que el servicio potencie la fiscalización desde los datos en dos sentidos:

- Como fuente directa de actas de fiscalización, cuando de la aplicación de procedimientos de fiscalización a través de los datos, exista evidencia suficiente para respaldar la constatación de un hecho que supone la vulneración de derechos de los consumidores. En este caso, requiere el desarrollo de programas de fiscalización ad-hoc que permitan aplicar procedimientos específicos desde los datos.

- Como fuente complementaria a la fiscalización en terreno, en una etapa de preparación de la fiscalización, donde se disponga de datos previamente revisados, que sirvan al fiscalizador para realizar eficazmente su visita

En estos casos se requiere la capacidad de generar actas masivas, de desarrollar convenios de colaboración con diversas entidades públicas como el Registro Civil y el Servicio de Impuestos Internos y de contar con un equipo de especialistas en análisis y gestión de datos de fiscalización. Con ello, aumentará sustantivamente la capacidad fiscalizadora de la institución, permitiendo dar cuenta de un servicio altamente especializado y moderno.

Cabe señalar que este rol de fiscalizador de datos no es el mismo que el analista de estudios, por cuanto sus objetivos son claramente distintos. Por un lado, estudios mira y analiza los datos en el marco de una función de inteligencia, con tiempos más extensos que permiten ir evaluando el impacto de los programas de fiscalización, como una función de apoyo. Por otro lado, el fiscalizador de datos es parte del proceso de negocio, aplica programas de fiscalización específicos que terminan en un acta, que es notificada al fiscalizado.

#### 1.4.4. Distinción entre programas permanentes y temporales

Las instituciones fiscalizadoras vinculadas a la protección de derechos del consumidor incorporan en su planificación programas que se aplican durante todo el año y programas que tienen un foco temporal importante, por ejemplo, una festividad que genera un aumento del consumo o una temporada de mayor exportación de un producto en particular, donde la información es importante para los consumidores. En este sentido, se recomienda al servicio identificar, para cada sector o subsector, las fechas o periodos del año que estacionalmente podrían generar mayor vulneración de derechos y evaluar el diseño de programas especiales que aborden esa temporalidad.

#### 1.4.5. Implementación de campañas comunicacionales sobre lineamientos establecidos para la fiscalización

En el marco de la implementación de las modificaciones a Ley N° 19.496 y de las facultades fiscalizadoras del SERNAC, se recomienda sincronizar las campañas comunicacionales que tengan como objetivo dar a conocer una determinada normativa con la aplicación del programa de fiscalización relacionado a ella. Esto significa planificar sistémicamente el proceso de fiscalización, incluyendo dentro de este, la fase de difusión de las obligaciones que se van a fiscalizar, idealmente con varios meses de anticipación al inicio del programa y mediante diversos medios que permitan llegar a todos los fiscalizados. Luego de realizada esta etapa, se puede aplicar el programa el que, en todo caso, debiera tener una fecha de inicio y término definida.

Con ello, se facilita la aplicación de los programas pues los proveedores conocen la normativa y, por lo tanto, mejoran su cumplimiento.

#### 1.4.6. Mayor capacidad de fiscalizadores con perfil ajustado a la experiencia acumulada

El Servicio debe definir su capacidad de fiscalización de tal forma que pueda dar cuenta tanto de los programas de fiscalización como de la atención de las denuncias que se presenten. Por ello, se recomienda definir un perfil de fiscalizador que se acerque al auditor o similar.

Esto resulta en una definición estratégica para la institución, por cuanto existe un contexto de implementación de la fiscalización, que significa un periodo de aprendizaje respecto del modelo de fiscalización que se está implementando.

En este sentido, dado que el objetivo central del fiscalizador será recoger la mejor evidencia referida a hechos que pudieren constituir posibles vulneraciones de derechos, se requiere un profesional que sea capaz de, ante cualquier contexto, evaluar el proceso, identificar los riesgos y levantar evidencia de acuerdo con técnicas reconocidas internacionalmente. De hecho, es altamente recomendable que los procedimientos de fiscalización que se utilicen se ajusten a los principios de auditoría que se encuentran estandarizadas en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA).

Con esto, el servicio tendrá flexibilidad operacional para enfrentar los variados programas de fiscalización que deberá desarrollar, considerando que los fiscalizados se encuentran en múltiples mercados.

#### 1.4.7. Desarrollo de competencias de fiscalización especializadas en principales sectores económicos

De la experiencia internacional es posible observar que algunas instituciones focalizan el trabajo organizándose en sectores económicos, o dando prioridad a alguno de ellos de acuerdo con su realidad. En el caso de Francia, toda su estructura técnica de fiscalización se encuentra organizada por agrupaciones de sectores económicos, quedando su brazo operativo en las sedes regionales. En México, cuentan con un área específica que mira el sector de Telecomunicaciones. Ello no significa que tengan fiscalizadores especialistas en cada sector, sino que permite determinar técnicamente las temáticas que se fiscalizan en cada sector.

En este sentido, es recomendable que el servicio vaya configurando una estructura organizacional que permita agrupar sectores económicos relevantes, tales como el financiero, pero que realice funciones de fiscalización.

### 1.5. DEFINICIONES OPERACIONALES

---

#### 1.5.1. Definición de medidas claras para evaluar el proceso de fiscalización

El servicio debe diseñar indicadores que permitan ir monitoreando el proceso y los resultados de la fiscalización, orientando en esta primera etapa, el desarrollo de indicadores de eficacia y calidad. Ejemplo de estos pueden ser:

- Porcentaje de visitas realizadas respecto de las planificadas.
- Porcentaje de actas con observaciones que sirven de evidencia para soportar un proceso de sanción (actas con buena evidencia).
- Porcentaje de actas nulas.
- N° de visitas semanales por fiscalizador.

#### 1.5.2. Desarrollo de procesos sistemáticos y periódicos de recolección de información

Considerando las facultades del servicio respecto de la solicitud de información a los fiscalizados, se recomienda implementar procesos, de preferencia anuales, de recolección de datos que permitan, por un lado,

desarrollar programas de fiscalización desde los datos y, por el otro, preparar adecuadamente las visitas de fiscalización.

Al respecto, existe variada información que podría ser útil tenerla con la debida anticipación, tal como la información básica comercial o los contratos de adhesión, que facilitarían el proceso de fiscalización.

Esto requiere desarrollar una plataforma que permita al proveedor subir la información anual, dar instrucción respecto de su operación y definir un periodo (inicio-fin) que sea informado al proveedor para que pueda dar cuenta de la información.

### 1.5.3. Implementación de soporte informático a partir de procesos maduros de fiscalización

Para elaborar un sistema de fiscalización que soporte las nuevas facultades que el servicio debe implementar a partir del 2019, requiere que sus procesos se diseñen, implementen y revisen, hasta llegar a un nivel de maduración adecuado, lo que toma al menos un año de puesta en marcha.

En este sentido, se recomienda al servicio que, con el fin de soportar la puesta en marcha del proceso de fiscalización realice desarrollos de sistemas de carácter piloto, incluyendo idealmente prototipos que puedan ser probados en las distintas etapas del proceso, teniendo como condición primordial, la posibilidad de obtener datos consolidados de los resultados de las actas de fiscalización.

De esta forma se podrán ajustar los productos y procesos, los programas y procedimientos de fiscalización, los plazos de cada una de las etapas y los modelos de datos necesarios para levantar los requerimientos del sistema de fiscalización.



[www.sistemaspublicos.cl](http://www.sistemaspublicos.cl)  
República 701, Santiago