



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR VERSIÓN 13.

RESOLUCIÓN EX. N° 657

SANTIAGO, 27 DE AGOSTO 2021

VISTOS: lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto Supremo N° 90 de 2018 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt, como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 946 de 2018, N° 763 de 2019 y N° 922 de 2020, todas de este Servicio; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N° 19.496, corresponde al Director Nacional establecer la organización interna del Servicio y determinar las denominaciones y funciones que corresponderá a cada unidad del Servicio.

2. Que, de acuerdo a lo que dispone la Resolución Exenta N° 922 de fecha 20 de noviembre de 2019, que establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación en el Servicio Nacional del Consumidor, las Políticas son intenciones y direcciones de la organización.

3. Que, **de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, es necesario establecer, implementar y mantener una política de calidad en la Institución..**

4. Que, conforme lo señalado **en** la Norma ISO 9001:2015, se **considera** necesaria la aprobación de la ya mencionada política, mediante el correspondiente acto administrativo.

5. Las facultades que confiere la ley a este Director Nacional.

Gobierno de Chile





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1° APRUÉBESE, a contar de esta fecha, la Política de la Calidad en su versión **13**, que se transcribe a continuación:

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de ***vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, definiendo sus líneas estratégicas en cuanto a*** informar, educar y proteger a los/as consumidores/as, 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, bajo el alero de la excelencia y mejora continua.***

El SERNAC establece su propuesta de valor hacia el ciudadano y los distintos actores del mercado, orientando y focalizando ***los*** esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, en pos de disminuir las asimetrías que afectan al consumidor y respondiendo con eficacia a sus necesidades.

Con este propósito, ***el Servicio se*** compromete a trabajar por el mejoramiento continuo de ***sus*** procesos. Para ***ello, elige*** como modelo de gestión lo propuesto ***en*** la Norma ISO 9001:2015, asegurando la coherencia e integración con otros modelos de gestión y/o estándares que la institución decida implementar, y así poder identificar, analizar y enfrentar de forma permanente todas aquellas amenazas que puedan afectar la conformidad con los productos y servicios.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer una declaración pública y documentada del compromiso que asume la Dirección ***Nacional***, de gestionar el SERNAC ***bajo*** un sistema de Gestión de la Calidad, de establecer los objetivos de calidad, ***que junto con el cumplimiento de los requisitos aplicables,*** conduzcan a la mejora continua ***de*** la gestión ***institucional.***

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente Política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos (incluso aquellos en que la organización ha optado por ***tercerizar y externalizar,*** y que afecten a la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conformidad del producto con los requisitos **establecidos**) y sus funcionarios y funcionarias, independientemente de su calidad jurídica.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La estructura de roles para la gestión de la calidad **en** la institución, estará constituida de la siguiente manera:

RESPONSABLE	ROL	FUNCIONES
Director/a Nacional	Liderar la toma de decisiones y dirigir el Sistema de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar el liderazgo y la orientación necesaria, a través de lineamientos y criterios generales.- Aprobar las políticas institucionales y estrategia a utilizar en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).- Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a intervalos planificados.- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).- Asegurar que se establezca la Política de la Calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); y que estos sean compatibles con el contexto y la estrategia de la institución.- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.- Asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos (UCGMP)	Unidad encargada de coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar, comunicar y orientar a la Institución, respecto al SGC, su estado de implementación y cambios que lo podrían afectar. - Planificar las acciones del SGC. - Coordinar el funcionamiento de la revisión por la dirección. - Coordinar y asesorar a los procesos en la implementación y mantención del SGC. - Monitorear el avance general del SGC.
Jefaturas	Implementar el SGC en sus respectivos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Alinear a su Centro de Responsabilidad a las exigencias del SGC. - Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. - Planificar el SGC en sus procesos, asegurando lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora. -
Funcionarios y funcionarias del SERNAC	Participar activamente en el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en la operación y control de los procesos de los cuales participan en el marco de sus funciones. - Cumplir las disposiciones del SGC de la Institución.
Terceros relacionados	Participar en el SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir las disposiciones del SGC de la Institución, de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		<i>acuerdo al alcance de sus actividades.</i>
--	--	--

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

La normativa **en la** que se **basa** el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, **es** la siguiente:

- ✓ Norma Chilena ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos.

Junto con los siguientes documentos, que de forma complementaria, vienen a apoyar aspectos específicos del SGC:

- ✓ Norma Chilena ISO 27001:2013, ***en materias de seguridad de la información.***
- ✓ ***Directrices del Consejo de Auditoría*** Interna General de Gobierno, ***basadas en la Norma Chilena ISO 31000:2015***, que sean pertinentes, ***en materias de gestión de riesgos.***

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas gubernamentales aplicables al Servicio y en especial concordancia con la Política de Riesgo y con la Política de Seguridad de la Información de la Institución.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez al año ***y validada por la Dirección Nacional, cuando corresponda a una nueva versión, con el objetivo que sea apropiada al contexto institucional y apoye la implementación de la estrategia vigente.***

El monitoreo será responsabilidad de **la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**, quien dará cuenta ***de su estado***, cada vez que sea necesario, al Director Nacional.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Gobierno de Chile





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las definiciones y documentación relacionada con el **Sistema** de Gestión de la Calidad, se mantendrán disponibles en **el** gestor documental **vigente**.

2°. DISPÓNESE que las modificaciones que se establezcan a la referida política se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

3° DÉJESE sin efecto la resolución número **002** del **2020** que establece la Política de la Calidad del Servicio Nacional del Consumidor en su versión **12**.

4°. PUBLÍQUESE en el gestor documental de la institución para su control y uso.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.08.26
17:45:36 -04'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

JOT/FVS/ PHP

RJ: 5828

Distribución:

Dirección Nacional.

Subdirección Nacional.

Subdirección Estrategia, Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios.

Direcciones Regionales.

Fiscalía Administrativa.

Auditoría Interna.

Oficina de Partes.