

## Facultades y funciones departamentos/unidades

- 1. Gabinete:** Establecer las políticas institucionales en materia de públicos vulnerables, de acuerdo a los lineamientos del Gobierno central. Articular la ejecución de políticas institucionales según los resultados de la planificación estratégica y mapa de riesgos institucionales.
- 2. Planificación Estratégica y Calidad:** Gestionar la estrategia del Servicio escuchando activamente a grupos de interés, a través de la generación y análisis de información, para la toma de decisiones y la mejora continua.
- 3. Protección Económica y Seguridad de los Consumidores:** Desarrollo de métodos y prácticas de trabajo para la institucionalización de la protección económica y de la seguridad de los consumidores con foco en el daño.  
Coordinación de proyectos transversales o intervenciones sistémicas ligadas a la naturaleza del problema, el daño y el mix de soluciones.  
Gestión internacional con foco en la transferencia de mejores prácticas (OECD, ICPEN, FIAGC, redes de alerta internacional).  
Reducción de brechas en el grado de desarrollo de la seguridad de productos en relación comparativa al del interés económico.
- 4. Auditoría Interna:** Controlar en tiempo y forma los procesos del Servicio, de acuerdo a requerimientos, lineamientos Institucionales y normativa vigente.  
Entregando información, de la gestión del Servicio para clientes internos y externos.  
Formula recomendaciones para la mejora de los procesos del Servicio, de acuerdo a los resultados de las auditorias.
- 5. División Jurídica:** Proteger a los Consumidores frente a la vulneración de sus derechos buscando soluciones extrajudiciales o judiciales. Fijando los criterios para la aplicación de la ley en materia de consumo a clientes internos y externos.
  - a. Fiscalía Administrativa:** Gestionar soporte jurídico en materias administrativas, en tiempo y forma, a clientes internos, según requerimientos y de acuerdo a normativa vigente. Controla la legalidad de las alianzas estratégicas establecidas por el Servicio.
  - b. Departamento de Protección:** Mediaciones Colectivas /Tramitación de Juicios Colectivos / Tramitación de Juicios Colectivos y de Interés General.
- 6. Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas:** Gestionar el Recurso Humano del Servicio de acuerdo a normativa vigente y lineamientos institucionales. Dar soporte a la institución en materia de Gestión (Administración) y Desarrollo (Selección, capacitación, bienestar) del personal.
- 7. Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico:** Asegurar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del Servicio, de acuerdo a lineamientos Institucionales. Generar contratos de servicios de telecomunicaciones y de soporte técnico. Monitorear periódicamente la disponibilidad de los servidores y de los

servicios de telecomunicaciones. Gestionar el cumplimiento de los contratos de servicio de telecomunicaciones y soporte técnico.

**8. Departamento de Recursos y Soporte:** Administrar los recursos institucionales de manera eficiente, asegurando el soporte para el normal desarrollo de la misión del Servicio, ajustándose a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales. Entregar solución oportuna, adecuada y al menor costo a las necesidades de la organización, gestionando los procesos de Soporte de acuerdo a los recursos disponibles, normas vigentes, procedimientos y lineamientos estratégicos del Servicio

**a. Unidad de Administración y Servicios:** Entregar Soporte logístico en tiempo y forma clientes internos, Monitorear el estado de las infraestructuras del Servicio. Gestionar y monitorear el control de activos fijos del Servicio, según requerimientos, normativa vigente y lineamientos institucionales.

**b. Unidad de Finanzas y Adquisiciones:** Entregar Soporte financiero y presupuestario en tiempo y forma a clientes internos. Gestiona el proceso de abastecimiento de bienes y servicios, según requerimientos, normativa vigente y lineamientos institucionales.

**9. Departamento de Gestión Territorial y Canales:** Implementar, gestionar y evaluar un sistema nacional de atención de público, que funciona a través de tres canales institucionales.

**a. Unidad de atención no presencial:** Responsable del proceso de atención de público, que se gestiona a través de los canales teléfonos e Internet, que implementa los productos consulta, reclamos y propuestas de denuncias, los cuales se gestionan tanto desde el Front como del BackOffice

**10. Departamento de Estudios e Inteligencia:** Generar información especializada para los consumidores y para la toma de decisiones de este servicio.

**a. Unidad de Métodos y Datos:** Generar información en base a metodologías validadas, para la toma de decisiones, según requerimientos del cliente interno.

**b. Unidad de Investigación y Proyectos:** Generar información especializada para asesorar respuestas a reclamos y consultas en materia de consumo, de acuerdo a lineamientos de la institución.

**11. Departamento de Educación Para el Consumo:** Educar a los consumidores para un consumo responsable mediante metodologías educativas definidas por el Servicio.

**12. Departamento de Comunicaciones Estratégicas:** Generar y gestionar la estrategia comunicacional institucional, resguardando la marca SERNAC. Generar y difundir información institucional y temática de consumo a través de diferentes productos y canales de difusión. Gestionar la relación con los medios de comunicación, de acuerdo a requerimientos de los medios y lineamientos institucionales. Administrar la información en materias de consumo difundida a través de los distintos canales Institucionales, de acuerdo a la lineamientos estratégicos del servicio. Participar en el diseño y desarrollo de las investigaciones periodísticas del departamento, resguardando los lineamientos comunicacionales del Servicio. Generación de productos y propuestas gráficas y multimediales, para la difusión de información institucional.

**13. Departamento de Participación Ciudadana:** Fortalecer la participación ciudadana de los consumidores organizados en materias de consumo.

Generación de espacios de participación ciudadana en consumo (externo). Referido, básicamente, a la promoción, institucionalización y gestión con otras entidades, públicas y privadas (sociedad civil – proveedores), de mecanismos de diálogo social en diversas materias de interés para los consumidores/as.

**14. Direcciones Regionales:** Implementar la estrategia Institucional en la realidad Regional.

**a. Unidad de Atención de Público (Sólo DRM):** Responsable de la de atención de público, en el ámbito de protección, asesoría y orientación a consumidores.