



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PDA

**ESTABLECE ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASIGNA
FUNCIONES DE LOS CENTROS DE RESPONSABILIDAD
DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

SANTIAGO, 09 SEP 2015

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01920

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1719.653, de 2001, 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; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; el Decreto N° 283 de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República,

CONSIDERANDO:

1°.- Que, según lo dispone el artículo 59 de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, corresponde al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor el establecer la organización interna y determinar las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.

2°.- Que, por Resolución Exenta N° 522 de 23 de marzo de 2012, este Servicio aprobó su estructura organizacional.

3°.- Que, mediante Resolución Exenta N° 963 de 27 de agosto de 2014, se introdujo modificaciones a la resolución citada en el considerando anterior, estableciendo la nueva estructura orgánica y funcional de la Subdirección Nacional, reestructurándola en dos subdirecciones: la "Subdirección de Gestión y Territorio" y la "Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero".

4°.- Que, por Resolución Exenta N° 1045 de fecha 22 de julio de 2015, se establecieron las funciones que debían cumplir los distintos centros de responsabilidad que integran la estructura interna del SERNAC.

5°.- Que, el Observatorio de Publicidad, dependiente del Departamento de Estudios e Inteligencia, pasó a denominarse por Resolución Exenta N° 01010 de fecha 3 de septiembre de 2014, Unidad de Análisis Publicitario.

6°.- Que, de acuerdo a las necesidades actuales del Servicio y a los desafíos planteados por la institución para la consecución de sus objetivos y cumplimiento de sus metas, se hace necesario contar con una organización interna acorde con los actuales lineamientos y prioridades fijadas por la autoridad, a asumir por los distintos centros de responsabilidad y lograr una mayor y mejor coordinación entre los mismos.

7°.- Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

RESUELVO:

1.- **APRUEBESE**, a contar de esta fecha, la siguiente organización interna del Servicio Nacional del Consumidor, la cual queda definida como se presenta en el organigrama adjunto, conforme a la siguiente estructura:

DIRECCIÓN NACIONAL:

- Gabinete
- Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero
- Subdirección Gestión y Territorio
- Departamento Comunicaciones Estratégicas
- Planificación Estratégica y Calidad
- Auditoría Interna

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONSUMO FINANCIERO

- División Jurídica
 - Fiscalía Administrativa
 - Fiscalía de Protección
- División de Consumo Financiero
 - Departamento Protección al Consumidor Financiero
 - Unidad de Análisis Financiero
 - Departamento de Análisis y Cumplimiento de Normativa Financiera

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y TERRITORIO

- Departamento Calidad y Seguridad de Productos
- Departamento Educación para el Consumo
- Departamento Participación Ciudadana
- Departamento Gestión Territorial y Canales
 - Unidad de Atención No Presencial
- Departamento Estudios e Inteligencia
 - Unidad de Monitoreo de Mercados
 - Unidad de Análisis Publicitario
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
 - Unidad de Gestión de Personal
 - Unidad de Desarrollo de Personas
- Departamento Administración y Finanzas
 - Unidad de Compras y Abastecimientos
 - Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto
 - Unidad de Servicios Generales y Logística
- Departamento Soporte y Desarrollo Tecnológico
 - Unidad de Desarrollo de Sistemas
 - Unidad de Soporte e Infraestructura
- Direcciones Regionales
- Dirección Regional Metropolitana
 - Unidad de Atención de Público
 - Unidad Judicial



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

2°- FÍJANSE, a contar de esta fecha, como funciones generales de los Centros de Responsabilidad que integran la organización interna del Servicio Nacional del Consumidor, las siguientes:

Subdirección	Funciones
<p>Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijar lineamientos estratégicos – operativos a los procesos jurídicos judiciales del Servicio. ▪ Organizar e implementar actividades de coordinación a nivel nacional de los lineamientos estratégicos – operativos de los procesos jurídicos judiciales. ▪ Coordinar el funcionamiento de la División Jurídica y de la División de Consumo Financiero con la Dirección Nacional. ▪ Realizar seguimiento a través de la División Jurídica de la gestión jurídica de las Direcciones Regionales y de la gestión extrajudicial realizada a través de las mediaciones colectivas. ▪ Realizar asesorías técnicas jurídicas al Servicio en materias legales y de consumo relacionado con la protección de los consumidores/as. ▪ Brindar apoyo al Director Nacional en aquellas tareas que expresamente encomiende. ▪ Apoyar las labores técnico – administrativas del Comité de Soluciones Colectivas coordinando el seguimiento e implementación de las decisiones tomadas.
<p>Subdirección de Gestión y Territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar los procesos institucionales relativos al negocio y a las áreas de gestión interna entre los departamentos y las Direcciones Regionales a su cargo o relacionados a éstos. ▪ Cautelar el correcto funcionamiento interno de la Institución en un marco de eficiencia, eficacia y probidad. ▪ Asesorar a la DN en materias relativas a la gestión interna y del negocio. ▪ Liderar el proyecto y acciones tendientes al cambio y transición entre la actual y futura institucionalidad, coordinando para ello a las distintas áreas involucradas, planificando y controlando avances y ajustes, así como asegurando la oportunidad en los recursos requeridos. ▪ Promover políticas de gestión institucional acordes a los desafíos de la organización. ▪ Coordinar y cautelar el cumplimiento de las políticas y funciones institucionales en el territorio, así como la correcta consideración de la perspectiva territorial en éstas. ▪ Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la DN en todas las áreas a su cargo. ▪ Cautelar el cumplimiento de metas y compromisos de la Subdirección de Gestión y Territorio y áreas a su cargo. ▪ Cumplir con las obligaciones y responsabilidades transversales definidas para todas las jefaturas de Sernac, incluida la promoción de adecuados ambientes de trabajo. ▪ Coordinar y/o participar de los distintos comités o instancias relacionados al cumplimiento de las funciones antes señalada.



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

Divisiones	Funciones
<p>División Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento y supervisión de la observancia de los lineamientos jurídicos – judiciales a nivel nacional en el marco de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), normativa sectorial relacionada con los consumidores y/o normativa de carácter administrativo en el ámbito de competencias de SERNAC. ▪ Tramitación y gestión de juicios de interés colectivo/difuso nacionales por infracciones a la LPC u otras normativas relacionadas con los consumidores, y entrega de directrices jurídicas para la tramitación de juicios de interés general y colectivo tramitados en las Direcciones Regionales a través de los procedimientos e instructivos vigentes ▪ Gestión de mediaciones colectivas no financieras y gestión extrajudicial en general de casos de interés general, colectivo y/o difuso con alcance nacional y control a nivel regional ▪ Participación en actividades de difusión y transferencia de competencias y/o conocimientos a organismos públicos y privados externos en diversas materias legales, entre ellas de protección al consumidor que incluyen los contenidos derivados de juicios de interés general, juicios colectivos, mediaciones colectivas, Registro de Sentencias y del Registro de Resoluciones Administrativas Sancionatorias. ▪ Administración del Registro Nacional de Sentencias conforme al Instructivo de Registro de Sentencias y normativa vigente (De acuerdo a los artículos 58 e) y 58 bis inciso 1º) y el Decreto 18 del Ministerio de Economía que aprueba el Reglamento de Sentencias de la ley N°19.496 ▪ Registro de Resoluciones Administrativas Sancionatorias, de acuerdo al instructivo vigente, conforme a lo dispuesto a los artículos 58 e) y 58 bis inciso 2º de la Ley 19.496. ▪ En materia de Ministros de Fe, le corresponde velar, asegurar o garantizar el cumplimiento del programa, velar por la correcta ejecución del proceso. ▪ Control de legalidad de los actos administrativos del Servicio y conductas funcionarias, tanto en el marco de LPC (19.496), ley 20.285, ley 18.575, ley 18.834, ley 19.628, ley 19.880, ley 20.730 y demás normas administrativas y procedimientos, manuales y/o instrucciones establecidos internamente. ▪ Control centralizado de la gestión de sumarios administrativos e investigaciones sumarias a nivel institucional. ▪ Asesorar en materias Jurídicas Administrativas a la Institución y a sus unidades internas. ▪ Asegurar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley N° 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública, es decir, recepcionar, registrar, procesar, derivar, controlar plazos y responder las solicitudes de acceso a la información. ▪ Asegurar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley N° 20.730 que regula el lobby y la gestión de intereses particulares



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PRA

Divisiones	Funciones
<p style="text-align: center;">División de Consumo Financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar y verificar el fiel cumplimiento de la ley, reglamentos y demás normativa aplicable en materia de protección de los derechos de los consumidores, en el ámbito financiero. ▪ Generar información veraz, oportuna y especializada en materia de consumo financiero, de acuerdo a los lineamientos de la Institución cumpliendo con los estándares de calidad, según requerimientos internos y externos en base a directrices generales. ▪ Monitorear el Mercado Financiero, verificando las actuaciones de los proveedores, específicamente con respecto a la Información de la Carga Anual Equivalente (CAE) y otros conceptos introducidos por la ley 20.555, solicitando, entre otra, Información Básica Comercial (IBC) de servicios y productos financieros. ▪ Entregar soporte y respuesta inmediata a requerimientos de usuarios y clientes, generando información especializada y confiable para dar respuestas oportunas a reclamos y consultas en materia de consumo financiero, de acuerdo a las políticas de la Institución. ▪ Gestionar y coordinar la elaboración de denuncia para su posterior presentación en Juzgados de Policía Local, por los incumplimientos vinculados a la Ley 20.555. ▪ Tramitar y gestionar de mediaciones colectivas nacionales por infracciones a la ley N°20.555 u otras normativas relacionadas con productos y servicios financieros, y entrega de directrices y apoyo técnico para su tramitación por parte de las DR conforme al procedimiento vigente. ▪ Entregar apoyo técnico y estratégico en la elaboración y tramitación de acciones colectivas en materias financieras. ▪ Entregar soporte en actuaciones de Ministros de Fe en la suscripción de acuerdos de Mediación y Arbitraje. ▪ Otorgar insumos para salidas en materia financiera de ministros de fe, visar las actas y consolidar el contenido de las mismas. ▪ Revisar solicitudes de sello SERNAC por parte de proveedores, de acuerdo a normativa legal vigente, constatando el cumplimiento de condiciones legales para el otorgamiento, mantención y revocación del mismo. ▪ Evaluar la legalidad de los nombramientos de postulantes al Registro de mediadores y árbitros financieros, Elaborando la nómina pública respectiva, manteniéndola actualizada, disponible en sitio Web, especificando su asignación comunal y funcionamiento.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DMA

Divisiones	Funciones
<p>Direcciones Regionales (incluye DRM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representación de la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección al consumidor en su región. ▪ Generación y difusión de información en temáticas relevantes en materia de consumo y del quehacer institucional en la región. ▪ Implementación y coordinación del Modelo de Atención a los consumidores a nivel regional. ▪ Gestión de mediaciones, procedimientos extrajudiciales, juicios de interés general y colectivos fundados en infracciones a la LPC de cobertura regional. ▪ Implementación de programas y propuestas educativas que promuevan el respeto de los derechos y deberes de los consumidores. ▪ Coordinación de instancias de participación ciudadana, para difundir la gestión institucional y sus políticas, informando sobre la implementación de los planes y programas del Servicio. ▪ Desarrollo, programación y ejecución de los Compromisos de Gestión Institucionales. ▪ Implementación de procesos definidos y declarados por los equipos de soporte y estratégicos con alcance regional.

Departamento / Equipo	Funciones
<p>Comunicaciones Estratégicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de información del acontecer nacional con perspectiva comunicacional, para anticipar posibles escenarios de oportunidad para el servicio. ▪ Gestión de prensa: Responder requerimiento de los medios a nivel nacional y regional. ▪ Programación y difusión de productos institucionales para los medios de comunicación y grupos de interés, tanto a nivel nacional como regional. ▪ Elaboración de minutas comunicacionales de los temas para abordar en la prensa y sus respectivos libretos, tanto a nivel nacional como regional. ▪ Participación en la revisión de comunicación con nuestros usuarios, en este caso cartas u otros documentos como parte del proceso de protección. ▪ Capacitación a voceros institucionales e informes de análisis de vocería. ▪ Generación, administración y mantención de los contenidos del sitio Web institucional: www.sernac.cl ▪ Diseño de gráfica para productos SERNAC e imagen corporativa institucional, según manual de imagen Gobierno. ▪ Administración, generación y edición de contenidos para redes sociales del SERNAC y mailing. ▪ Planificación, diseño e implementación de campañas SERNAC, de difusión de información a nivel nacional. ▪ Generación de contenidos para folletos, productos para campañas de difusión e implementos de imagen corporativa del SERNAC. ▪ Capacitación a voceros institucionales e informes de análisis de vocería.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

Divisiones	Funciones
<p>Educación para el Consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de brechas de educación para el consumo, posibles escenarios de vulnerabilidad de los derechos del consumidor e incumplimiento de deberes que requieran acciones educativas para prevenirlos. ▪ Elaboración y/o diseño de contenidos y productos, entrega de información, asesoría técnica y metodológica en materia de educación para el consumo a los clientes y usuarios. ▪ Realización de actividades de formación en materia de consumo para facilitadores que intervienen en procesos educativos según requerimientos y de acuerdo a lineamientos institucionales. ▪ Generación y entrega de material de educación para el consumo para la ciudadanía en general, a través de distintos canales de distribución. ▪ Generación de alianzas estratégicas con organismos del Estado, organizaciones de la sociedad civil y privados, para diversificar la oferta de la educación para el consumo, según lineamientos estratégicos.
<p>Gestión Territorial y Canales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación, Administración, Ejecución y Evaluación de los tres canales que conforman el Modelo de Atención al Consumidor. ▪ Administración y Soporte del sistema que sustenta el Modelo de Atención al Consumidor. ▪ Monitoreo e implementación de la Evaluación de Procesos de Interoperabilidad con Servicios Públicos, Municipios y Proveedores ▪ Gestión de información relacionada con las Bases de datos del Sistema, tanto en relación a la gestión de requerimientos, como al comportamiento de los mercados y submercados en base a la Matriz de Mercados Relevantes Institucional. ▪ Desarrollo y Gestión de alertas. ▪ Gestión del MAC en el Territorio (Sernac Móvil) ▪ Desarrollo de planes de contingencia.
<p>Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar las labores técnico-administrativas de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento público de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores. ▪ Apoyar las labores de seguimiento y evaluación a las iniciativas financiadas a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores (Art. 11 bis Ley 19.496). ▪ Entregar soporte técnico y asesoramiento metodológico en la aplicación e implementación de herramientas y/o técnicas de participación ciudadana a la institución, en sus distintos niveles y ámbitos de decisión, para la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana previstos en la Ley de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la Norma General de Participación Ciudadana del SERNAC. ▪ Coordinar la ejecución institucional de los proyectos temáticos (Participación Ciudadana, Cohesión social o afines) que SERNAC desarrolle con financiamiento de la Cooperación Internacional, en consistencia con su Norma de Participación Ciudadana y la restante normativa vigente. ▪ Diseñar, coordinar y/o ejecutar el proceso de fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores. ▪ Promover buenas prácticas en empresas, organizaciones no gubernamentales y ciudadanía, en materias de responsabilidad social ligadas a los consumidores, a fin de aumentar la información, educación y protección de éstos, más allá de los mínimos establecidos por la Ley.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DGA

Divisiones	Funciones
<p>Estudios e Inteligencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar información del comportamiento, estructura y dinámica de los mercados, la industria y los proveedores, tales como ranking de mercados, estudios de precios para diversos productos, entre otros. ▪ Gestionar el conocimiento sobre los ciudadanos que ejercen actos de consumo, para generar más y mejor información, sobre la base de sus necesidades, considerando la perspectiva de género, la desagregación territorial y la vulnerabilidad. ▪ Vigilar que la información contenida en la Publicidad y las Prácticas Comerciales se ajuste a la Ley de Protección del Consumidor y Reglamentos respectivos, así mismo generar información que permita conocer, analizar y evaluar el estado de la publicidad en Chile. ▪ Generar información para los procesos de protección, toda vez que se vulneren los derechos de los consumidores mediante situaciones de infracción(es) a la Ley de Protección del Consumidor, que afectan el interés colectivo y/o difuso de los consumidores. Entre los productos emanados de esta función destacan estudios de compensaciones económicas, análisis de auditorías, entre otros. ▪ Desarrollar información para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. ▪ Asesorar técnicamente en materias metodológicas, conceptuales, de diseño muestral, cuestionarios y recolección de datos otras áreas y procesos de la organización, tales como ministros de fe, licitaciones, entre otros. ▪ Realizar gestión y trabajo colaborativo con proveedores, entidades gubernamentales y otros, mediante mesas de trabajo u otras actividades. ▪ Elaborar y gestionar todos aquellos encargos realizados por el Director Nacional.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DPA

Divisiones	Funciones
<p style="text-align: center;">Calidad y Seguridad de Productos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de estudios, contenidos e información relativos a la calidad y seguridad de productos y servicios. ▪ Desarrollo y gestión de alertas y retiro de productos inseguros no alimenticios. ▪ Análisis de accidentabilidad, evaluación del riesgo y análisis costo-beneficio de las acciones de seguridad que contribuyan al desarrollo de un sistema de seguridad de productos no alimenticios ▪ Formación en materia de seguridad de productos (talleres, charlas, etc.) tanto intra como extra institucional, para el desarrollo de una cultura de seguridad activa. ▪ Coordinación de la red nacional de agencias relacionadas a la seguridad de productos no alimenticios, a través de la Mesa Nacional de Seguridad de Productos y promoción de mesas regionales de seguridad de productos. ▪ Desarrollo y promoción de la seguridad en el ámbito de servicios. ▪ Participación en redes internacionales en materia de calidad y seguridad. ▪ Gestión del cumplimiento de los compromisos nacionales en materia de seguridad de productos. ▪ Representación de SERNAC en instancias técnicas nacionales e internacionales en materias de calidad y seguridad de productos y servicios. ▪ Asesoría y realización de observaciones a propuestas de interés institucional (proyectos de ley, reglamentos, entre otros) en materia de calidad y seguridad en el consumo. ▪ Participación en proyectos de mejora del sustrato técnico y legal de la vigilancia de la calidad y seguridad de productos y servicios (normativas, reglamentos, metrología, evaluación de la conformidad, certificaciones, entre otros).



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PNA

Divisiones	Funciones
<p>Gestión y Desarrollo de las Personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación de los procesos de reclutamiento y selección, que garanticen la provisión de personal idóneo para cumplir con los requerimientos estratégicos de la Institución. ▪ Formalización del vínculo legal y administrativo entre el/la funcionario/a contratado/a y el Servicio, así como la actualización de dichos vínculos cuando existan cambios en las condiciones del contrato. ▪ Inducción del personal contratado, respecto de los derechos y deberes laborales y administrativos, y las definiciones estratégicas del Servicio. ▪ Verificación del estricto cumplimiento de la jornada laboral de los/as funcionarios/as, así como la aprobación y registro de feriados legales, permisos administrativos, licencias médicas y cualquier otro permiso que contemple la normativa vigente. ▪ Gestión eficiente de la recuperación y reintegro por concepto de licencias médicas presentadas por los/as funcionarios/as, y generación de notificaciones a éstos sobre el estado de tramitación de sus documentos. ▪ Cálculo de las remuneraciones mensuales de los/as funcionarios/as, para su pago correspondiente. ▪ Generación de las instancias formales para el desarrollo del proceso de evaluación del desempeño de los/as funcionarios/as, en base a criterios objetivos, para cumplir con los requisitos reglamentarios establecidos. ▪ Elaboración de Perfiles de cargos. ▪ Convenios de Desempeño Individual (CDI) ▪ Plan y Programa de Capacitación ▪ Generación de las instancias formales que permitan entregar competencias a los/as funcionarios/as, para el cumplimiento de las funciones del cargo que desempeñan. ▪ Administración de los beneficios remuneracionales y no remuneracionales del Servicio, como también, la generación de las actividades tendientes al mejoramiento de la calidad de vida laboral. ▪ Implementación de instancias de prevención del acoso laboral y sexual, así como de las conductas discriminatorias, asesorando a la institución en la tramitación de las denuncias cuando éstas se presenten. ▪ Gestión de la comunicación interna en la Institución y mantención de la información de interés para todos/as los/as funcionarios/as. ▪ Tramitación formal de las desvinculaciones funcionarias. ▪ Asegurar la correcta ejecución del proceso de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

Divisiones	Funciones
Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none">▪ Verificar la correcta ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, a intervalos planificados, en las instalaciones del Edificio Institucional y de los demás activos fijos que conforman el patrimonio institucional.▪ Entregar lineamientos sobre los procesos de mantención preventivo y correctivo de los edificios, instalaciones y demás activos, dispuestos en las Direcciones Regionales.▪ Comprobar la revisión, actualización y resguardo los bienes que están ubicados al interior de la Institución, para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, asociadas a la administración, uso, tenencia y contabilización de ellos.▪ Supervisar la eficaz y eficiente gestión documental relativa a las Oficinas de Partes de la Institución, así como entregar las orientaciones y procedimientos llevado a cabo sobre la generación, archivo y resguardo de la documentación originada en las Direcciones Regionales.▪ Llevar a cabo la gestión y control del presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor en conformidad con los requerimientos de los organismos externos de control gubernamental (CGR y DIPRES).▪ Verificar el registro contable en forma correcta y oportuna de todas las operaciones de incidencia económica del Servicio Nacional del Consumidor y asegurar la disponibilidad y accesibilidad de toda la información contable, financiera y presupuestaria, generada por la institución, mediante la aplicación de la Plataforma denominada Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).▪ Controlar la gestión oportuna del Pago a Proveedores para cumplir satisfactoriamente con las disposiciones existentes dentro del proceso.▪ Efectuar la evaluación y materialización de todos los requerimientos de abastecimientos y suministros de nuestros clientes internos a nivel institucional, mediante la aplicación de la plataforma tecnológica disponible en el Portal www.mercadopublico.cl, de conformidad a la ley de Compras y Contrataciones Públicas.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DPA

Divisiones	Funciones
Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluar en forma permanente el sistema de control interno del Servicio y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.▪ Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.▪ Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.▪ Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.▪ Elaborar y proponer al Jefe del Servicio, para su aprobación, el Plan de Auditoría anual de la Institución.▪ Promover la coherencia de las políticas y actividades de Auditoría Interna del Servicio, con aquellas emanadas de la autoridad Presidencial, las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, y respecto de la acción de otros organismos del Estado.▪ Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad.▪ Participar obligatoriamente en el Comité de Auditoría Ministerial, a través del Jefe de Auditoría Interna.▪ Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría.▪ Verificación de las normas contenidas en el título III, de la ley 20.285, correspondiente a la Transparencia Activa



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DPA

Divisiones	Funciones
<p>Planificación Estratégica y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de la Planificación Institucional, orientada al correcto desarrollo de proyectos e iniciativas estratégicas definidas por la Dirección. ▪ Coordinación y articulación de las actividades asociadas a Gestión de la Calidad y Excelencia, velando por su correcto desempeño a través de la identificación de brechas y tratamiento de acciones orientadas a la mejora continua de los procesos y logro de un servicio de clase mundial. ▪ Coordinación del proceso de gestión de riesgo, articulando las fases requeridas para la actualización de la Matriz de Riesgo Institucional, definición de objetivos, controles y la formulación de compromisos definidos en el Plan de Tratamiento de Riesgos. ▪ Coordinación y articulación en la revisión y actualización anual de las Definiciones Estratégicas y asesoría en diseño del presupuesto institucional. ▪ Ejecución del control de gestión referente a los procesos – productos y sus correspondientes compromisos, proporcionando información veraz y oportuna para la toma de decisión, a través de informes ejecutivos y reportes periódicos requeridos por la Dirección. ▪ Formulación del Sistema de Información para la Gestión, considerando los compromisos de gestión externos e internos vinculados a las definiciones estratégicas (Formulario H, CDC, ADP, entre otros). ▪ Desarrollo de actividades enmarcadas en la formulación y seguimiento de los sistemas PMG, velando por el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos anualmente a través de sus correspondientes hitos de validación. ▪ Desarrollo de actividades enmarcadas en el levantamiento y mejora de procesos institucionales, a través del análisis y rediseño de procesos, conforme a los lineamientos estratégicos y bajo los modelos de gestión definidos por la institución. Con el objeto de retroalimentar y evaluar la estrategia del Servicio en sus diversos compromisos institucionales y el desempeño de sus procesos, para implementar la mejora continua. ▪ Proporcionar soporte, apoyo técnico y metodológico en materias de Gestión y Planificación a todos los centros de responsabilidad de la Institución.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PAGA

Divisiones	Funciones
Gabinete	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar requerimientos de los consumidores en materias de consumo de acuerdo a lineamientos y estándares Institucionales establecidos. ▪ Gestionar relacionamiento con proveedores y otros servicios públicos para la tramitación de reclamos, de acuerdo a lineamientos Institucionales. ▪ Levantar y generar información especializada que sirva de apoyo para las vocerías institucionales, de acuerdo a requerimientos y necesidades de la contingencia. ▪ Asesorar técnicamente a través de entrega de información y/o participación directa en instancias consultivas público/privadas, nacionales e internacionales en materias de consumo, según requerimientos, de acuerdo a lineamientos de la institución. ▪ Levantar información para facilitar la articulación con actores relevantes según requerimientos, de acuerdo a lineamientos de la Institución. ▪ Generar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, según lineamientos estratégicos. ▪ Gestionar el relacionamiento con autoridades del Poder Ejecutivo, Legislativo y asimismo con autoridades regionales y comunales. ▪ Coordinación de acciones de gestión internacional. (Requerimientos internacionales y transferencia de buenas prácticas: OECD, ICPEN, FIAGC, redes de alerta internacional, representación en instancias de interés institucional en instancias internacionales). ▪ Coordinar y gestionar la implementación del ámbito de Dirección Estratégica del Modelo de Gestión de Excelencia, asociado a las áreas de acción de Liderazgo de la Alta Dirección y Liderazgo para el Alto Desempeño, además del criterio de Clientes y Mercados. ▪ Coordinar las acciones asociadas al conocimiento de consumidores, clientes y usuarios de SERNAC, así como a la medición de su satisfacción y percepción respecto a los productos y servicios de esta institución.



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
PMA

Divisiones	Funciones
Desarrollo y Soporte Tecnológico	<ul style="list-style-type: none">▪ Aseguramiento de la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del Servicio, de acuerdo a la normativa vigente y lineamientos Institucionales.▪ Entrega de soporte técnico según los requerimientos emitidos por los usuarios, medición de la satisfacción con la gestión realizada y mejora continua del proceso.▪ Disposición de aplicaciones desarrolladas en forma interna, para la mejora de los procesos del negocio existentes en la institución.▪ Asesoramiento a la institución en la incorporación de aplicaciones a medida y recursos tecnológicos, que requieran desarrollo o servicio externo, bajo una estrategia tecnológica basada en tendencias de mercado y de acuerdo a lineamientos del Estado.

3° - **DÉJANSE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 522/2013, que aprueba la nueva estructura organizacional del SERNAC; la Resolución Exenta N° 963/2014 que modifica la estructura de Subdirección Nacional, disponiendo la creación de dos nuevas Subdirecciones y definiendo sus ámbitos de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 1045/2015 que establece funciones de los centros de responsabilidad, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de estructura organizacional y de establecimiento de funciones de este Servicio Nacional del Consumidor.

4° - **ANÓTENSE**, al margen de las Resoluciones Exentas antes citadas, el número y fecha del presente acto administrativo.

5° - **PUBLÍQUESE**, en el banner de gobierno transparente del Servicio Nacional del Consumidor, copia digital del presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE



[Handwritten Signature]
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

DISTRIBUCIÓN:
Gabinete
División Jurídica
Depto. Gestión y Desarrollo de Personas
Depto. Administración y Finanzas
Todas las Subdirecciones/ Divisiones/Departamentos/ Unidades
Oficina de Partes