

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ESTABLECE ORGANIZACIÓN INTERNA Y
DETERMINA LAS DENOMINACIONES Y
FUNCIONES DE CADA CENTRO DE
RESPONSABILIDAD.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0676

SANTIAGO, 03 JUN 2016

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

CONSIDERANDO:

1. Que, 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, en uso de esta facultad, mediante Resolución Exenta N° 1339, de 2015, se estableció la nueva organización interna del Servicio y se asignaron funciones a los distintos centros de responsabilidad, dejando sin efecto, a partir de ese acto, cualquier otra organización anterior.

3. 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.

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

RESUELVO:

1°. **APRUÉBASE**, 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

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Subdirección de Consumidores y Mercados
- Subdirección de Desarrollo Institucional
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- Planificación Estratégica y Calidad
- Auditoría Interna
- Fiscalía Administrativa
- Direcciones Regionales
- Dirección Regional Metropolitana
 - Unidad de Atención de Público
 - Unidad Judicial

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

- Unidad de Alineamiento Jurídico Estratégico (staff)
- División Jurídica
 - 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 DE CONSUMIDORES Y MERCADOS

- Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados
- Departamento de Calidad y Seguridad de Productos
- Departamento de Educación para el Consumo
- Departamento de Participación Ciudadana
- Departamento de Gestión Territorial y Canales
 - Unidad de Atención No Presencial
- Departamento de Estudios e Inteligencia
 - Unidad de Monitoreo de Mercados
 - Unidad de Análisis Publicitario

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Unidad de Modernización (staff)
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
 - Coordinación de Desarrollo Organizacional
 - Unidad de Gestión de Personal
 - Unidad de Ejecución de Políticas de Personas
- Departamento de Administración y Finanzas
 - Coordinación de Proyectos de Infraestructura
 - Unidad de Compras y Abastecimientos
 - Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto
 - Unidad de Servicios Generales y Logística
- Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico
 - Unidad de Desarrollo de Sistemas
 - Unidad de Soporte e Infraestructura

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°. **DETERMÍNANSE**, 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:

Subdirecciones	Funciones
Subdirección Jurídica	<ul style="list-style-type: none">▪ Cautelar, a nivel nacional, el alineamiento jurídico-estratégico de los productos y servicios a los consumidores, especialmente aquéllos que emanen de la Fiscalía de Protección y de la División de Consumo Financiero, facilitando la adecuada coordinación entre éstas y el resto del Servicio.▪ Liderar y supervigilar el cumplimiento de la planificación estratégica de los productos e instrumentos de protección, coordinando con la Subdirección de Consumidores y Mercados su priorización y pertinencia. Esta coordinación incluye la planificación de ministros de fe y los lineamientos estratégicos relativos al impacto en la labor institucional de las acciones en defensa de la libre competencia, y de las acciones desarrolladas por los reguladores en sus áreas.▪ Coordinar el adecuado funcionamiento del Comité de Protección, gestionando su planificación y actividades, y definiendo las temáticas que en él se abordarán.▪ Prestar asesoría a la Dirección Nacional (DN), en materia de tramitación de proyectos de ley relacionados a la protección a los derechos de los consumidores. Esto incluye acompañar la tramitación y preparar la implementación del proyecto de fortalecimiento de la protección de los derechos de los consumidores.▪ Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la Dirección Nacional en todas las áreas a su cargo.▪ Cautelar el cumplimiento de metas y compromisos de la Subdirección 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.▪ Asesorar a la DN en materias relativas a su competencia.▪ Brindar apoyo al Director Nacional en aquellas tareas que expresamente encomiende.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Subdirecciones	Funciones
Subdirección de Consumidores y Mercados	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la DN en todas las áreas a su cargo, velando por la integración del ciudadano en la gestión institucional.▪ Proponer una estrategia de trabajo en materia de las áreas de negocio acorde a la estrategia institucional.▪ Velar por la acción de Vigilancia e Inteligencia de Mercado del Servicio y su retroalimentación a la acción institucional.▪ Velar por el diseño de productos/servicios acorde a las necesidades del consumidor.▪ Promover iniciativas para el desarrollo de educación formal y no formal en materia de consumo.▪ Velar por la correcta entrega de los productos institucionales a las unidades a cargo de la implementación de éstos en el territorio.▪ 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.▪ Coordinar con la Subdirección Jurídica la estrategia del negocio en materia de Protección.▪ Coordinar los procesos institucionales relativos al negocio entre los departamentos a su cargo o relacionados a éstos.▪ Velar por el cumplimiento de los procedimientos/políticas transversales impulsados por la Subdirección de Desarrollo Institucional, en las distintas áreas de la Subdirección.▪ Cautelar el cumplimiento de metas y compromisos de la Subdirección y sus áreas.▪ Coordinar y/o participar de los distintos comités o instancias relacionados al cumplimiento de las funciones antes señaladas.
Subdirección de Desarrollo Institucional	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover políticas y estrategias de gestión institucional acordes a los desafíos de la organización en materias de personas, tecnologías, recursos, servicios e infraestructura.▪ 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.▪ Coordinar y cautelar el cumplimiento de las políticas y funciones institucionales.▪ Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la DN en todas las áreas de la Subdirección.▪ Coordinar los procesos institucionales relativos a las áreas de gestión interna y soporte estratégico, generando políticas transversales para el buen desarrollo y funcionamiento del Servicio.▪ Cautelar el cumplimiento de metas y compromisos de la Subdirección y sus áreas.▪ Coordinar y/o participar de los distintos comités o instancias relacionados al cumplimiento de las funciones antes señalada.▪ Cautelar el correcto funcionamiento interno de la institución en un marco de eficiencia, eficacia y probidad.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Divisiones	Funciones
División Jurídica / Fiscalía de Protección	<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 1°) 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 2° 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.▪ Supervigilar el adecuado funcionamiento del Comité de Soluciones Colectivas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Divisiones	Funciones
División de Consumo Financiero	<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.▪ Apoyar la labor de vigilancia en los mercados financieros para la protección de los consumidores finales, especialmente tratándose de prácticas engañosas, fraudulentas o que afecten especialmente a los consumidores vulnerables.▪ 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 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Direcciones Regionales	Funciones
<p>Direcciones Regionales</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.

Departamentos / Equipos	Funciones
<p>Comunicaciones Estratégicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderar y cautelar el cumplimiento de la estrategia comunicacional del Servicio. ▪ 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. ▪ Gestión de las comunicaciones internas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamentos / Equipos	Funciones
Educación para el Consumo	<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.
Participación Ciudadana	<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.▪ Entregar soporte técnico y asesoramiento metodológico, a los Centros de Responsabilidad que lo requieran, para la aplicación e implementación de herramientas y/o técnicas de participación de funcionarios/as, en sus distintos niveles y ámbitos de decisión, para las diferentes etapas de desarrollo de iniciativas ligadas a la gestión interna de la institución.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamento / Equipo	Funciones
Gestión Territorial y Canales	<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.▪ Desarrollo y gestión de alertas.▪ Gestión del MAC en el Territorio (Sernac Móvil)▪ Desarrollo de planes de contingencia.
Estudios e Inteligencia	<ul style="list-style-type: none">▪ Generar información del comportamiento, estructura y dinámica de los mercados no financieros, 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/o 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 y/o generación de datos 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamentos / Equipos	Funciones
Calidad y Seguridad de Productos	<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, y gestión de la promoción/difusión en coordinación con Comunicaciones, 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, representación y gestión de compromisos en instancias técnicas nacionales y en redes internacionales, en materia de calidad y seguridad.▪ 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).

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamentos / Equipos	Funciones
<p style="text-align: center;">Gestión y Desarrollo de las Personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar la definición, elaboración e implementación de estrategias, políticas y planes definidos para el desarrollo de la organización en materias de personas, con cabal énfasis en la mantención de un clima laboral armónico y con foco en los procesos de cambio planeados para la organización. ▪ Diseñar, rediseñar y/o mejorar los procesos relacionados a desarrollo organizacional y de la personas, en pos de lograr las mejoras tendientes a la consolidación e integración de éstos con la estrategia organizacional. ▪ Asesorar a las distintas instancias en materias de personas, equipos, liderazgo, entre otros; acompañar las distintas dinámicas individuales y de equipo a través de planes particulares para éstos, basados en los instrumentos de diagnóstico disponibles. ▪ Liderar e implementar acciones y proyectos vinculados al fortalecimiento institucional, en materias relacionadas. ▪ Implementación de los procesos de reclutamiento, selección y/o movilidad interna, que garanticen la provisión de personal idóneo para cumplir con los requerimientos estratégicos de la Institución. ▪ Elaboración de Planes y Programa de Capacitación, movilidad y desarrollo. ▪ 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 la retroalimentación permanente y la configuración de nuevos desafíos, así como para cumplir con los requisitos reglamentarios establecidos. ▪ Elaboración de Perfiles de cargos y directrices para la elaboración de Convenios de Desempeño Individual (CDI). ▪ Generación de las instancias formales que permitan entregar competencias a los/as funcionarios/as, para el cumplimiento de las funciones del cargo que desempeñan, así como para la proyección del desarrollo de éstos/as. ▪ 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 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. ▪ 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. ▪ Tramitación formal de las desvinculaciones funcionarias. ▪ Asegurar la correcta ejecución del proceso de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamento / Equipo	Funciones
<p>Administración y Finanzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar y administrar transparente y eficientemente los recursos físicos, financieros, contables y presupuestarios de la institución, promoviendo e implementando medidas tendientes a su uso eficiente, garantizando que el soporte brindado a los clientes internos responda a sus necesidades y cumpla con los estándares de eficiencia, oportunidad y calidad establecidos, en base a los lineamientos institucionales y disposiciones legales vigentes, contribuyendo al cumplimiento de los planes estratégicos de la organización y resguardando el patrimonio de la Institución. ▪ Asesorar y proponer a la Dirección Nacional, y demás centros de responsabilidad, estrategias para administrar los recursos financieros de la Institución, respondiendo a las necesidades organizacionales, como también, reportar a ésta los resultados de la administración y gestión financiera. ▪ Estudiar y proponer alternativas para el financiamiento y eficiente utilización de recursos disponibles. ▪ Desarrollar oportunamente el proceso de formulación presupuestaria, así como la programación financiera y su monitoreo, en relación con Planificación y la estrategia institucional. ▪ Elaborar y controlar una gestión eficiente del presupuesto Institucional anual. ▪ Consolidar el proceso de ordenamiento financiero, contable y administrativo de la Institución, velando por el cumplimiento de las metas y objetivos. ▪ Asesorar y prestar colaboración a los distintos centros de responsabilidad, tanto en la gestión financiera como administrativa, asegurando la calidad, cantidad y oportunidad en la provisión de bienes y servicios que éstos soliciten, con el propósito de lograr un adecuado desarrollo de sus funciones. ▪ Mantener un sistema de control y gestión presupuestario de la institución con el objetivo de obtener una información oportuna y actualizada. ▪ Supervisar, gestionar y ejecutar la adquisición de bienes y servicios de consumo que requiera el Servicio para su funcionamiento, de acuerdo a la normativa vigente en materia de compras y contrataciones públicas y a la disponibilidad presupuestaria. ▪ Supervisar, gestionar y ejecutar la compra y provisión oportuna de los bienes, materiales, insumos, recursos y contratación de servicios que requiere el Servicio para el logro de sus objetivos, como asimismo controlar la ejecución y mantención actualizada del inventario de materiales e inmuebles de éste. ▪ Velar por el cumplimiento de los contratos o convenios con empresas que prestan servicios a la Institución o la proveen de algún producto. ▪ Efectuar una correcta Gestión de Contratos y control del Plan de Compras de la Institución. ▪ Generar reportes financieros adecuados para la gestión institucional, su seguimiento y control operativo en los diversos niveles, con el objeto de servir en la toma de decisiones a nivel institucional. ▪ Elaborar, aplicar y velar por el cumplimiento, de los procedimientos de control interno, contables y financieros, según las normas y los criterios de la Contabilidad Gubernamental Nacional de la Contraloría General de la República. ▪ Definir, formalizar, aplicar y evaluar procedimientos internos en términos administrativos, contables, financieros y presupuestarios.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementar sistemas de normas y procedimientos para servicios generales y logísticos.▪ Ejecutar la correcta custodia de los fondos, documentos, valores y otros bienes de la institución.▪ Ejecutar la correcta y eficiente mantención en materia de infraestructura del Servicio y cumplimiento de ésta en razón de las disposiciones legales vigentes, particularmente las relativas a ambientes de trabajo, y a las proyecciones y desafíos institucionales.▪ Desarrollar una eficaz y eficiente gestión documental relativa a las oficinas de parte de la Institución.▪ Evaluar permanentemente los procedimientos administrativos y proponer sus modificaciones y mejoras. Dar cumplimiento a las necesidades de ajuste levantadas de procesos de revisión y auditorías.▪ Dar cumplimiento a los compromisos institucionales y del Departamento, relativos a las materias de su competencia.▪ Asegurar la continuidad operacional del Servicio.▪ Dar soporte a la gestión del Comité de Presupuestos.▪ Liderar las acciones y planes relativos al prefortalecimiento institucional, particularmente en las materias del departamento (finanzas, compras, servicios generales, infraestructura y proyecto).▪ 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 cumplimientos 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.
--	---

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamento / Equipo	Funciones
Soporte y Desarrollo Tecnológico	<ul style="list-style-type: none">▪ Liderar la estrategia de desarrollo y soporte tecnológico institucional, de acuerdo a las necesidades y desafíos de la organización, formulando, planificando y ejecutando de manera coordinada las políticas del área, gestionando eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información, soluciones tecnológicas y servicios informáticos para la realización de procesos internos y externos de SERNAC, así como dirigiendo la adquisición de tecnologías de la información a fin de garantizar una plataforma robusta a nivel de redes, hardware, sistemas y aplicaciones, facilitando la gestión Institucional.▪ Asegurar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del Servicio, de acuerdo a la normativa vigente y lineamientos Institucionales.▪ Entregar soporte técnico según los requerimientos emitidos por los usuarios, medición de la satisfacción con la gestión realizada y mejora continua del proceso.▪ Poner a disposición soluciones tecnológicas, para la mejora de los procesos del negocio e internos en la institución, con una clara perspectiva y foco en los clientes y usuarios.▪ Asesorar y proponer a la Institución en la incorporación de aplicaciones 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.▪ Participar activamente de los proyectos institucionales relacionados a tecnologías.
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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamento / Equipo	Funciones
Planificación Estratégica y Calidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Liderar el proceso de planificación y gestión estratégica, a partir de los procesos definidos para esto, apoyando en el proceso de desarrollo de la estrategia institucional y el proceso de planificación asociada a ésta.▪ Apoyar en el proceso de alineamiento organizacional, relacionando los aspectos estratégicos con la planificación y el presupuesto, el negocio, las personas y las tecnologías entre otros.▪ Participar del proceso de comunicación de la estrategia.▪ Acompañar la ejecución de la estrategia, a través de propuestas de mejores prácticas y la gestión y control de proyectos estratégicos, sus objetivos y metas.▪ Analizar la estrategia en razón del contexto y de las revisiones de la alta dirección.▪ 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Departamento / Equipo	Funciones
<p align="center">Fiscalía Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir los lineamientos jurídico-administrativos del Servicio. ▪ Proveer de pronunciamientos jurídicos administrativos. ▪ Ejercer el control de legalidad de los actos administrativos y contratos del Servicio, así como de las conductas funcionarias, considerando tanto la LPC (ley 19.496), como la 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. ▪ Gestionar los convenios que firme el Servicio, conforme a instructivo respectivo. ▪ Gestionar, controlar y hacer seguimiento a juicios, gestiones administrativas y denuncias del Servicio, distintas a las derivadas por LPC. ▪ Control centralizado de la gestión de sumarios administrativos e investigaciones sumarias a nivel institucional. Hacer el seguimiento y registro de éstos. ▪ Asesorar en materias Jurídicas Administrativas a la Institución y a sus unidades internas. ▪ Gestionar, controlar y hacer seguimiento del proceso de transparencia activa, derecho de acceso a la información y lobby. Esto es: <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley N° 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública, es decir, recibir, 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.
<p align="center">Gabinete</p>	<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 publico/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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. ESTABLÉCESE, que las Subdirecciones contarán con unidades asesoras que llevarán el nombre de "Unidades de Staff". Estas unidades tendrán las funciones que a continuación se señalan:

Unidades de Staff de Subdirecciones	Funciones
Unidad de Alineamiento Jurídico Estratégico	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinar con la Subdirección de Consumidores y Mercados, la planificación estratégica de la División Jurídica y de la División de Consumo Financiero, respecto de todos los productos que ejecuten o gestionen, especialmente en materia de protección e información, y supervigilar su cumplimiento.▪ Seguimiento en el alineamiento estratégico de los productos que ejecuten o gestionen la División Jurídica y la División de Consumo Financiero, conforme a la planificación realizada, disponiendo los ajustes necesarios, cuando ello sea pertinente.▪ Ejecutar las coordinaciones de la División Jurídica y la División de Consumo Financiero para la determinación de los instrumentos de protección.▪ Coordinar el adecuado funcionamiento del Comité de Soluciones Colectivas, gestionando su planificación y actividades, y definiendo las temáticas que en él se abordarán.▪ Facilitar la adecuada coordinación y comunicación entre las Divisiones Jurídica y de Consumo Financiero con la Dirección Nacional y demás Departamentos y Unidades del Servicio.▪ Seguimiento y control de la gestión de mediaciones colectivas en los casos de interés general, colectivo y/o difuso con alcance regional.▪ Coordinar, en conjunto con la Subdirección de Consumidores y Mercados, los lineamientos estratégicos relativos a la protección de la libre competencia, y su incidencia en materia de consumo y de protección al consumidor, definiendo las acciones a implementar por el Servicio en la materia.▪ Apoyar la implementación del proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en los demás proyectos o iniciativas legislativas relacionadas con los derechos de los consumidores, adoptando las medidas conducentes a fin de preparar adecuadamente a la institución para su entrada en vigencia.▪ Definir, en conjunto con la Subdirección de Consumidores y Mercados y conforme a los lineamientos estratégicos de la Dirección Nacional, los mercados o temáticas que se asociarán al Programa Nacional de Salidas de Ministros de Fe, velando por el cumplimiento del mismo y por la correcta ejecución del proceso.▪ Brindar soporte a las Divisiones Jurídica y de Consumo Financiero en materias de gestión y calidad.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Unidades de Staff de Subdirecciones	Funciones
<p align="center">Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Advertir, orientar y coordinar la acción institucional con foco en la defensa y protección de los derechos de los consumidores y su seguridad, mediante una intensa gestión vigilante y de inteligencia de Negocio, llevada a cabo por diversos mecanismos que tengan por objeto, detectar acciones que puedan estar afectando negativamente a los consumidores en materias de calidad y seguridad de los productos, los diversos comportamientos del mercado y otros temas, con una efectiva labor de acción institucional y fortaleciendo en su actuar cotidiano el ambiente de acción preventiva. ▪ Liderar la planificación de vigilancia anual del Servicio. ▪ Coordinar acciones de vigilancia y control de gestión de las mismas, velando por la participación de los distintos equipos internos, así como también de los líderes de procesos que reciben productos de este proceso. ▪ Canalizar, sistematizar y analizar estratégicamente las alertas institucionales emitidas por los diferente equipos y proponer acciones de negocio asociado a las temáticas que se levanten del proceso de vigilancia (acciones de protección, educación, información y/o participación ciudadana) ▪ Velar por la excelencia técnica en la entrega de productos generados por los departamentos, entregando soporte metodológico y estratégico a los distintos departamentos. ▪ Conocer en profundidad a los consumidores, proveedores y otros actores, a fin de entregar un mejor servicio y proponer acciones de mejoras institucionales. ▪ Elaborar información, reportes e informes para las decisiones y acciones institucionales.
<p align="center">Unidad de Modernización y Cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar los procesos de modernización, transformación y cambio organizacional, mediante la integración a la estrategia institucional y la articulación de las diversas componentes (personas, procesos, tecnologías, comunicaciones, liderazgos, cultura y valores entre otros) y actores que constituyen estos procesos. ▪ Orientar la profundidad y amplitud al proceso transformador del SERNAC, en consonancia con las necesidades y desafíos tanto internos como externos. ▪ Coordinar y acompañar el logro de los compromisos y desafíos de Modernización, prefortalecimiento y fortalecimiento institucional. ▪ Actuar como contraparte tanto con los equipos, como con otros actores que colaboran con los procesos de modernización y cambio, tales como Hacienda, consultores, etc. ▪ Participar en equipos de trabajo asociados a proyectos transversales. ▪ Apoyar los proyectos estratégicos que contribuyen significativamente al logro de los desafíos institucionales. ▪ Liderar el Proyecto de Modernización, como parte de las iniciativas a impulsar, así como los proyectos habilitantes para el logro de los desafíos institucionales. ▪ Rendir cuentas de presupuestos y cumplimiento de metas y objetivos al Ministerio de Hacienda, BID, Comisión Mixta de Presupuestos, entre otros, como parte del Programa de Modernización. ▪ Gestionar plan de adquisiciones, compras y presupuesto. Según corresponda. ▪ Controlar el plan de ejecución del proyecto de Modernización, entre otros relativos a los proyectos, iniciativas y consultorías relacionadas. ▪ Colaborar con la SDDI en todas las iniciativas que así lo requieran.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 1339 de 09 de septiembre de 2015 que estableció la organización interna y por medio de la cual se asignaron funciones de los distintos centros de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor, dejando a su vez sin efecto todas las resoluciones exentas anteriores que se hayan dictado en materia de estructura organizacional y de establecimiento de funciones.

5°. **ANÓTENSE**, al margen de las Resoluciones Exentas antes citadas, el número y fecha del presente acto administrativo.

6°. **PUBLÍQUESE**, en el banner de gobierno transparente del Servicio Nacional del Consumidor, copia digital del presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

★