

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA POLÍTICA DE
FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR
VERSIÓN 2.0.**

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; en 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 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°260, del 03 de mayo de 2024 que establece la jerarquía documental y los circuitos de aprobación de los mismos; el Decreto N°91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y las Resoluciones N° 36, de 2024 y N° 8, de 2025 de la Contraloría General de la República, y;

CONSIDERANDO:

1. Que, la necesidad de transparentar y comunicar de manera efectiva a nivel institucional, a la ciudadanía en general, a las diversas entidades sujetas a fiscalización y a otras partes interesadas relevantes, los pilares fundamentales que rigen la función fiscalizadora del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), incluyendo su marco legal y regulatorio aplicable, objetivos, alcances, mecanismos, entre otros, se emitió la Resolución Exenta N° 370, con fecha 23 de abril de 2020, de esta procedencia que formalizó y aprobó la Política de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, estableciendo un marco de referencia claro y accesible para todos los actores involucrados en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

2. Que, la contingencia y las demandas actuales en el ámbito de la fiscalización hacen necesaria una actualización de la Política de Fiscalización vigente, aprobada mediante la Resolución Exenta N° 370, de 2020. Esta iniciativa busca generar una versión 2.0 de dicho documento, con el propósito fundamental de incorporar una visión actualizada de sus objetivos, lineamientos y aspectos fundamentales, que orientarán la acción fiscalizadora en el mediano plazo.

3. Que, el término Política, de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N°260, del 03 de mayo de 2024, que "Establece jerarquía documental y aprueba circuitos de aprobación documental en el Servicio Nacional del Consumidor versión 5.0", es un documento que contiene una forma de expresión formal de la



Dirección Nacional, alineada con la dirección estratégica de la organización, en la que se declaran intenciones y directrices de la Institución, y se proporciona un marco de referencia para los objetivos propuestos, según la materia. Se aprueba a través de Resolución Exenta.

4. Que, de acuerdo a la Resolución Exenta antes citada, las políticas serán sometidas a una revisión del Sistema Integrado de Gestión, a cargo de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos y Coordinación de Cumplimiento, más una revisión estratégica de la Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía. De manera posterior, se remitirá al/la Director/a Nacional para su aprobación mediante Resolución Exenta.

5. Que, el artículo 3 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, en consecuencia, se hace necesaria la aprobación de la ya mencionada Política mediante la correspondiente Resolución.

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

RESUELVO:

1°. APRUEBESE, a contar de esta fecha, la **Política de Fiscalización en su versión 2.0**, que se transcribe a continuación.

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado de Chile, encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley del Consumidor N° 19.496 (en adelante LPDC), y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor¹.

Al SERNAC le corresponde fiscalizar el cumplimiento de la Ley del Consumidor y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores².

Su misión es *"Promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones; buscando incentivar su participación para conectar con sus necesidades; promoviendo activamente la igualdad de género, y fomentando la existencia de relaciones de consumo transparentes, a través del ejercicio de nuestras atribuciones y en el marco de una gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva"*³.

¹ Artículo 58 inc. 1, DFL 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

² Artículo 58 inc. 1, letra a) DFL 3.

³ Ficha de Identificación año 2023-2026, Definiciones Estratégicas.
https://www.dipres.gob.cl/597/articles-363015_doc_pdf.pdf



Actualmente el SERNAC ha definido seis objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentran⁴:

- Supervigilar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras, para transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas, con énfasis en los grupos vulnerables y con equidad de género, mediante el desarrollo de acciones de fiscalización oportunas y con impacto, y la aplicación de mecanismos judiciales y extrajudiciales que permitan reparar a las personas afectadas.
- Prevenir y detectar abusos y malas prácticas de los proveedores, mediante la implementación y mejoras de sistemas de información y supervisión ágiles e innovadores, la adopción de modelos de planes de cumplimiento y buenas prácticas por parte de las empresas y la creación de productos y herramientas que faciliten el ejercicio de derechos de consumo, con el propósito de generar una cultura de cumplimiento y reducir los incumplimientos legales que afecten a las personas consumidoras.
- Implementar medidas para transversalizar la perspectiva de género, diversidad e inclusión en el Servicio, tanto en la gestión interna, como en el diseño de productos y servicios para la ciudadanía, con la finalidad de modernizar la gestión con miras a una institución inclusiva y equitativa para las personas.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos que orientan la fiscalización del SERNAC que contribuyan a la consolidación del ejercicio de esta facultad y a la transparencia hacia la ciudadanía y el mercado.

El objetivo de la fiscalización, es verificar que las empresas cumplan la normativa de consumo vigente, **a través de una fiscalización efectiva, que genere impacto y resulte ser un insumo para la ejecución de acciones de protección que impulse el Servicio. Estará basada en riesgos y tendrá además alcance nacional, con amplio enfoque territorial, de género, fortaleciendo la actividad conjunta con otros Servicios, y con especial atención a grupos hipervulnerables.**

En este sentido, la fiscalización como facultad de control será ágil y flexible, con alta cobertura, estrechamente vinculada a las necesidades de las personas consumidoras y será aplicada de manera oportuna, eficaz y certera.

A continuación se describen los principales lineamientos orientadores, definidos a partir de las normas aplicables, énfasis estratégicos del Servicio, recomendaciones internacionales⁵ y la experiencia previa;

- Fiscalización con impacto.

El impacto se refiere en primer término a la **eficacia** de la acción focalizada a través de procedimientos ágiles, plazos acotados, entre otros. En este sentido, el objetivo de la fiscalización con impacto, es la corrección o

⁴ Para revisar en detalle, ver Ficha de Identificación año 2025-2026, Definiciones Estratégicas.

⁵ OECD (2019), *Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones*. París.
<https://doi.org/10.1787/0fe43505-es>



adecuación de las conductas de los proveedores, en beneficio de las personas consumidoras.

En segundo término la fiscalización tiene como **foco las acciones de protección**, en aquellos casos en que existen indicios infraccionales a las normas. Para esto se articulará con las unidades que corresponda, el inicio de acciones de protección, tales como: propuestas de juicios de interés general, propuestas de investigación para casos colectivos (incluyendo aquellas acciones de carácter colectivo y que puedan dar lugar a indemnizaciones o restituciones para los consumidores), propuestas de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), entre otras.

Otro aspecto referido al impacto tiene relación con la **estrategia comunicacional** del Servicio en materia de fiscalización, que permite visibilizar la acción y sus resultados de manera oportuna y efectiva hacia la ciudadanía, manteniendo una difusión permanente de las acciones contingentes y aquellas que obedecen a una planificación previa. Entre éstas últimas se encuentran todos los hitos relevantes de consumo anualmente definidos, y que resultan de alta demanda por parte de las personas consumidoras.

- Enfoque territorial y alcance nacional: los actos de consumo, ocurren en un territorio donde interactúan diversos actores, y en un contexto variado, el enfoque territorial implica reconocer esa diversidad y diseñar estrategias para que la Política Pública, sea coherente a las necesidades de las personas, de acuerdo al lugar que habitan.

En la era actual, el lugar geográfico y el virtual, convergen y las relaciones de consumo se han trasladado en gran medida al comercio electrónico, en este sentido, la fiscalización deberá ser ágil para enfocar la acción en aquellas cuestiones más graves y masivas, pero sin perder la atención, de aquellas prácticas o conductas diferenciadoras que afectan en cada Región. También, aquellos problemas de consumo calificados como transfronterizos, serán un desafío para esta Política⁶.

Si bien la fiscalización del SERNAC hoy en día tiene alcance nacional, presenta el desafío de perfeccionar el enfoque territorial a través del aumento en la cobertura y en el número de actividades a ejecutar, y avanzar con planes de fiscalización regionalizados.

- Enfoque de riesgos y proporcionalidad: El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las Directrices Generales de dicho plan serán públicas (Ley N° 19.496, Art.58, letra a).

La esfera de competencia del SERNAC es vasta, por lo tanto, la priorización es fundamental, para asegurar la cobertura, y eficacia de la acción, en atención, a la capacidad instalada y uso eficiente de los recursos.

⁶ Véase <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-81532.html>



En términos generales el plan anual de fiscalización será una herramienta flexible, versátil, a partir de la cual se dispondrá una evaluación y gestión de riesgo permanente que permita adecuar la gestión fiscalizadora a los desafíos de consumo cambiantes en el tiempo. También se definirá en base a evidencia; ya sea de los propios consumidores u otras fuentes disponibles, organizado en un componente programado y otro no programado.

Este plan tendrá un foco especial en su planificación y seguimiento, en atención a favorecer que los resultados del mismo permitan el logro del impacto esperado.

- **Alineamiento con tecnologías de información:** se impulsará el uso de tecnologías que permitan avanzar en la automatización y optimización de procesos, integrando prácticas innovadoras, para el perfeccionamiento de las técnicas de recolección de información, y análisis de datos.

- **Procesos claros y transparentes:** los procesos de fiscalización deben ser claros; en este sentido, los fiscalizados conocerán al inicio de cada inspección, sus deberes y derechos. Los fiscalizados contarán con canales de comunicación para conocer el estado de avance de sus fiscalizaciones.

- **Profesionalismo:** las personas fiscalizadoras deberán ser capacitadas de manera permanente en aspectos técnicos y habilidades blandas, para asegurar altos estándares de calidad de las fiscalizaciones, imparcialidad y el adecuado manejo de situaciones conflictivas.

- **Coordinación del Estado:** este principio que rige el actuar del Estado, será incorporado en el ejercicio de la facultad de manera permanente a nivel interdepartamental e interinstitucional. Dado que el ámbito de competencias del SERNAC es amplio en diferentes mercados, y existen instituciones con normas sectoriales, resulta pertinente a modo de fortalecer la acción fiscalizadora del Estado, coordinar permanentemente acciones conjuntas, sobre objetivos comunes.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

Los lineamientos y directrices establecidos en esta política son de aplicación obligatoria a nivel nacional y para los y las funcionarias del SERNAC, independiente de su calidad jurídica, y de acuerdo a los roles y responsabilidades que se han descrito.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Cabe señalar, que todos las y los funcionarios que conforman la Subdirección de Fiscalización del SERNAC, y que cumplen los requisitos correspondientes, estarán habilitados como fiscalizadores, y, por tanto, podrían desarrollar actividades de fiscalización en los términos del artículo 58 letra a).

De acuerdo al Art. 58 de la Ley de Protección del Consumidor, la función de fiscalización depende de una Subdirección, sin perjuicio de ello, esta nueva facultad se materializa y se inserta, en el quehacer institucional, a través de variados vínculos interdepartamentales y con Direcciones Regionales. En este sentido, los roles y responsabilidades se extienden más allá de la Subdirección de Fiscalización, cuyo detalle puede ser revisado en el Anexo N°1.



Finalmente señalar, que las entidades fiscalizadas o proveedores; personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, son actores claves de esta Política, y cuentan con Derechos y Deberes⁷, de acuerdo al Art. 58 de la LPDC y según ha sido determinado por el SERNAC.

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

Marco normativo

- DFL N°3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- DTO. N°6 que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de bases Generales de Administración del estado y Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo.
- Ley N°20.880 sobre Probidad en la función pública y prevención de los delitos de interés, Ley N°20.285 sobre Acceso a la información pública, Ley N°19.628 sobre Protección de datos de carácter personal, Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del Estado, y Ley N° 20.416 sobre normas especiales para las empresas de menor tamaño, y otras normas aplicables.
- La fiscalización se basa en todos los principios jurídicos que orientan la función pública.
- La fiscalización y los cursos de acción que se adopten a partir de sus resultados, se alinean a las Circulares interpretativas del SERNAC.

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás Políticas internas y gubernamentales definidas para el Servicio, así como otros documentos pertinentes de SERNAC. Mantiene especial relación con las Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, Política Integrada de Calidad y Cumplimiento, Política de Gestión de Riesgos, Políticas de Seguridad de la Información y Política de Género.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar su vigencia, la presente Política será revisada anualmente por parte de la Subdirección de Fiscalización. Se dejará constancia de esta revisión, en un acta de reunión almacenado en la unidad compartida de drive de la Subdirección de Fiscalización. De igual manera, si ocurriese alguna modificación normativa relevante que afectara el proceso y/o sus definiciones.

Será responsabilidad del/la Subdirector/a de Fiscalización proponer al Director Nacional su actualización, de manera que esta Política siga siendo efectiva y consistente con los demás instrumentos de gestión estratégicos del Servicio y coherente con los objetivos trazados.

⁷ Derechos y Deberes de las empresas fiscalizadas.
<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-55676.html>





VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política será publicada en la página web del SERNAC para conocimiento de la ciudadanía en general y entidades fiscalizadas y a nivel institucional, se informará mediante Comunicaciones Internas, y quedará disponible en el Repositorio Documental vigente.

IX. OTROS

A continuación, se refuerzan los canales de comunicación que el SERNAC tiene habilitados para la comunicación con las entidades fiscalizadas:

- 1. Correo electrónico: las consultas asociadas a fiscalizaciones podrán ser enviadas al mail fiscalizacion@sernac.cl
- 2. Si es de interés del proveedor, tratar algún aspecto particular de una fiscalización, podrá solicitar reunión con el/la Subdirector/a, de acuerdo a la Ley N°20.730 sobre Lobby y Gestión de Intereses Particulares, en el siguiente link <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AH009>.

X. CONTROL DE CAMBIOS

Sección del documento	Descripción del cambio
I. Declaración institucional	Se incorpora misión vigente y Desafíos Estratégicos 2025-2026.
II. Objetivo general	Se define objetivo y lineamientos orientadores de la Política.
IV. Roles y responsabilidades	Se sintetiza el contenido y se referencia el detalle al Anexo N°1.
V. Definición y Normativas vigentes	Se sintetiza y actualiza agregando normas actualizadas.
IX. Otros	Se agregan canales de contacto del SERNAC con fiscalizados.
Anexo	Se agrega Anexo N°1 sobre Roles y responsabilidades. Se modifica, extendiendo el ámbito de responsabilidades a otras áreas del Servicio relevantes para la Política, como es el Depto. de Comunicaciones Estratégicas y Direcciones Regionales, entre otros.

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

3°. DÉJESE sin efecto la Resolución Exenta N° 370, de 2020, que aprueba la Política de Fiscalización del SERNAC en su versión 1.0.

4°. DÉJESE constancia en el sistema digital de registro de la oficina de partes, en la ventana comentario, correspondiente a la resolución referida, "que a través del presente acto



administrativo se deja sin efecto o modifica (según corresponda) la resolución anterior”.

5°. PUBLÍQUESE en el repositorio documental institucional vigente para su control y uso, por parte de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CAD/CGV/VCC/kbj/fcs
Ticket:33260

Distribución:

- Gabinete
- Depto. de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Fiscalía Administrativa
- Auditoría Interna
- Coordinación de Género e Inclusión
- Coordinación Regional
- Direcciones Regionales SERNAC
- Sub. Jurídica
- Sub. de Fiscalización
- Sub. de Consumo Financiero
- Sub. de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Sub. de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Of. de Partes y Gestión Documental
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.

Anexo N°1: Roles y responsabilidades Política de Fiscalización.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/TUQ3OW-087>



Anexo N°1. Roles y responsabilidades

A continuación se detallan de manera resumida los roles y responsabilidades vinculadas directamente con la Política⁸.

Responsable	Roles	Funciones
Director/a Nacional	Liderar la Política de Fiscalización del SERNAC.	- Entregar lineamientos generales y de carácter estratégicos para la Política de Fiscalización. - Aprobar la Política de Fiscalización. - Asignar recursos para la implementación de la Política. - Contribuir en la socialización de Política, con partes interesadas. - Aprobar las Directrices y Plan anual de fiscalización.
División de Estrategía y Servicios a la Ciudadanía.	Revisión Estratégica de la Política.	Deberá realizar una revisión que tiene como objetivo comprobar que la Política es coherente con los lineamientos estratégicos vigentes.
Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos	Revisión de Calidad de la Política.	Deberá realizar una revisión cuyo objetivo es comprobar que el documento cumple con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y que a su vez es coherente en las actividades y responsabilidades propuestas.
Subdirector/a de Fiscalización	Dirigir e implementar la Política de Fiscalización.	- Proponer la Política de Fiscalización al/la Director/a Nacional. - Liderar al equipo humano encargado de materializar la Política. - Velar por la asignación de los recursos necesarios para la implementación de la Política. - Velar por el desarrollo de competencias técnicas, jurídicas y habilidades sociales del equipo humano, para el desarrollo de la labor fiscalizadora con un alto estándar e imparcialidad. - Entregar los lineamientos estratégicos, jurídicos y técnicos, para ejecutar la Política y sus objetivos, velando por la eficiencia y eficacia de la fiscalización, su cobertura y resultados esperados. - Definir las Directrices y Plan anual basado en riesgos.

⁸ Para conocer en detalles el quehacer de cada área, se recomienda revisar la Resolución Exenta N° 357 de 2023, y sus modificaciones posteriores (Resoluciones Exentas Ns° 740, de 2023, 64 y 696, ambas, de 2024 y 273, de 2025) que establecen la estructura orgánica vigente del Servicio Nacional del Consumidor.





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Responsable	Roles	Funciones
Jefaturas: - Depto. de Fiscalización Operativa, -Unidad de Planificación Fiscalización, -Unidad de Análisis Jurídico de Fiscalización, -Unidad de Fiscalización de Prácticas Comerciales Digitales	Implementar los procesos de Planificación, Alineamiento Jurídico, Despliegue Operativo, Calidad de la Fiscalización y Análisis Jurídico de la Fiscalización.	Las jefaturas, de acuerdo al ámbito de sus funciones, descritas en la Resolución Exenta Resolución Exenta N° 357 de 2023, y sus modificaciones posteriores, serán responsables de: 1. Impulsar la participación activa de sus equipos, en la revisión y actualización de la Política. 2. Liderar la implementación de los procesos que se encuentran bajo su responsabilidad. 3. Implementar y ejecutar las acciones de fiscalización programadas y no programadas, que se encuentren bajo su responsabilidad. 4. Realizar el seguimiento, y monitoreo de los compromisos de su área. 5. Derivar de forma oportuna los resultados de fiscalizaciones, según corresponda, para contribuir en otros procesos de protección del Servicio. 6. Contribuir en el relacionamiento y coordinación con otras entidades o servicios públicos fiscalizadores, para la definición de estrategias para abordar problemas de consumo y/o el desarrollo de fiscalizaciones bajo el eje multitarea.
Jefe/a Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imágen	Colaborar con la difusión de la Fiscalización.	1.Impulsar la difusión de las acciones de fiscalización en medios institucionales oficiales, a nivel institucionales, en medios como Intranet, y externos, como el sitio web del SERNAC, y sus redes sociales. 2. Informar de alertas comunicacionales, que deban ser abordadas con la fiscalización.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/TUQ3OW-087>



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Responsable	Roles	Funciones
Directores/as Regionales	Impulsar fiscalizaciones de interés regional.	1.Participar activamente de consultas anuales u otras actividades que se definan para el levantamiento del Plan Anual de Fiscalización. 2.Levantar requerimientos de fiscalización de interés regional, detectados desde la Dirección Regional, o presentados por organizaciones o autoridades regionales. 3.Participar activamente en el posicionamiento de la facultad de fiscalización en espacios de coordinación intersectorial regional.
Subdirección Jurídica	Levantar requerimientos de fiscalización y gestionar acciones de protección a partir de resultados de fiscalizaciones.	1.Levantar requerimientos de fiscalización, para fortalecer procesos de investigación, con fiscalizaciones (como medios de prueba). 2.Levantar, a requerimiento de la Subdirección de Fiscalización, criterios jurídicos que se requieran. 3.Gestionar las propuestas de juicios de interés general derivadas desde la Subdirección de Fiscalización, de acuerdo a Instructivos vigentes. 4.Gestionar las propuestas de mecanismos de acciones colectivas, derivadas desde la Subdirección de Fiscalización, de acuerdo a Instructivos vigentes.
Subdirección de Consumo Financiero	Coordinar acciones de fiscalización y gestionar acciones de protección en materia de consumo financiero, a partir de resultados de fiscalizaciones.	1.Levantar requerimientos de fiscalización, para fortalecer procesos de investigación, con fiscalizaciones (como medios de prueba). 2.Levantar, a requerimiento de la Subdirección de Fiscalización, criterios jurídicos que se requieran. 3. Gestionar las propuestas de mecanismos de acciones de protección tales como JIG, investigaciones colectivas, entre otras, a partir de resultados de fiscalizaciones. 4. Mantener la coordinación permanente para abordar, según corresponda, conductas o prácticas de proveedores o mercados, o decidir el tratamiento de resultados de productos de información o fiscalización.
Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos	Coordinar y gestionar acciones de protección a partir de resultados de fiscalizaciones.	1.Gestionar las propuestas de mecanismos de protección, derivadas desde la Subdirección de Fiscalización, de acuerdo a Instructivos vigentes.
Departamento de Estudios e Inteligencia	Coordinar acciones para abordar conductas, mercados o tratamiento de resultados.	1.Mantener la coordinación permanente para abordar, según corresponda, conductas o prácticas de proveedores o mercados, o decidir el tratamiento de resultados de productos de información o fiscalización.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/TUQ3OW-087>



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Responsable	Roles	Funciones
Departamento de Atención Usuaría y Despliegue Territorial	Coordinar acciones y colaborar con insumos claves para la fiscalización.	1.Mantener informada al área de Fiscalización de problemas detectados (alertas), en base a reclamos, alertas ciudadanas u otras, que deban ser tratadas con fiscalizaciones. 2.Mantener la colaboración permanente para insumar con datos relevantes del proceso de Atención Usuaría, para fines de fiscalización.
División de Gestión y Desarrollo Institucional	Mantener los servicios operativos y alertar frente a contingencias.	1.Asegurar que los servicios para la operación de la plataforma de fiscalización, servicios de internet, equipamiento tecnológico (tablets y portátiles) y mensajería institucional, se encuentren operativos, caso contrario, informar oportunamente de contingencias y planes de mitigación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/TUQ3OW-087>