



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **MODIFICACIÓN DE POLÍTICA DE PERSONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RESOLUCIÓN EX. 875 /**

**SANTIAGO, 29 DE DICIEMBRE 2020**

#### **VISTOS:**

Los artículos 26 y siguientes del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el artículo 58 y siguientes de la Ley 19.496; el Decreto N° 87 de 2013 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; las Resoluciones Exentas N°202 y N°488, ambas de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que es responsabilidad de cada Servicio Público mantener Políticas acordes a los procesos de modernización del Estado en materia de Personal.

2. Que para el Servicio Nacional del Consumidor es necesario contar con una Política de Personas, que comprenda las directivas que constituyen la base para una gestión eficaz en este ámbito, formalizando el compromiso de la Institución con los derechos y deberes de sus Funcionarios/as, y desarrollando prácticas conducentes a funcionar con los más altos estándares en términos de la gestión de personas.

3. Las facultades que confiere la Ley a este Director Nacional.

4. A continuación se transcribe el texto completo de la Política y sus modificaciones.

### **Política de Personas del Servicio Nacional del Consumidor**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El Estado de Chile, ha asumido la obligación y el deber de respetar, proteger y promocionar los Derechos Humanos, por consiguiente, adquiere el compromiso de adoptar medidas positivas, ya sean administrativas o legislativas u otras, para garantizar su disfrute y operatividad al interior del Estado.

En tanto así, el Servicio Nacional del Consumidor, como institución pública del Estado de Chile, en el marco de su Política de Personas, adhiere a dichos compromisos y en particular sobre aquellos referentes a la igualdad de oportunidades, la equidad de género

**Gobierno de Chile**



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. A su vez declara ser parte de los principios que guían la gestión de personas y las prácticas profesionales, que se realicen al interior del Servicio y reitera la convicción de que avanzar en políticas internas equitativas, igualitarias y no discriminatorias, aportan al desarrollo de las personas de quienes trabajan en SERNAC y fortalecen la política pública que la Institución, entrega a la ciudadanía del país.

Por lo anteriormente expuesto, la política de personas y todos aquellos instrumentos que sustentan la misma, y nacen de ella, son parte constituyente del compromiso adquirido por SERNAC, en este ámbito.

La presente Política de Personas comprende los lineamientos, criterios y directrices que constituyen la base para una gestión eficaz y efectiva en el ámbito de las personas del Servicio Nacional de Consumidor.

Esta Política formaliza el compromiso de la Institución por mantener la objetividad y transparencia en la gestión de las personas, considerando sus derechos y deberes, buscando aportar a la generación de condiciones y prácticas para que las personas que trabajan en SERNAC puedan desarrollar sus capacidades y habilidades, y alineando su desempeño, y con ello contribuir al logro de las metas y desafíos organizacionales.

La política de personas de SERNAC funcionará como guía y marco de acción objetiva, equitativa, inclusiva y no discriminatoria para la toma de decisiones en estas materias, la que será siempre fruto de un proceso participativo con los funcionarios/as.

Se entenderá por “personas que trabajan en SERNAC”, todo ser humano que cumpla funciones en el SERNAC independiente de su calidad jurídica.

La puesta en práctica de esta política será siempre reflexionada en forma oportuna y apropiada, considerando el contexto que cada situación presente. Además, la política de personas será validada y promovida, asegurando la participación funcionaria inclusiva de todas las personas que trabajan en la organización, ya sea a través de instancias representativas formales o de manera directa. Asimismo, su despliegue se implementará a través del Plan de Gestión Estratégico Institucional en materias de Gestión y desarrollo de personas y con los procedimientos documentados del proceso de Gestión y Desarrollo de Personas, con lo cual se asegurará que las actividades asociadas mantengan su flexibilidad, dinamismo y adaptación a las necesidades institucionales; integrándose de esa forma al sistema de gestión y mejora continua organizacional.

Además, se declara como visión del Servicio que “Trabajaremos por ser una institución reconocida, nacional e internacionalmente, como líder y garante del sistema de protección al consumidor; cercana a la ciudadanía y que responde con eficacia a sus necesidades. Una institución capaz de trabajar con los distintos actores del mercado para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor; fuerte en el ejercicio de sus atribuciones; proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes. Todo ello incorporando la excelencia y mejora continua de sus procesos, con trabajadores comprometidos gracias a las oportunidades de desarrollo y un buen entorno laboral.

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### ***Acuñamos e integramos los objetivos estratégicos de:***

- ***Fortalecer ambientes de trabajo de respeto que mejoren el trato laboral.***
- ***Mejorar la eficacia organizacional a partir de la comunicación y las prácticas colaborativas entre equipos de trabajo.***

### **Principios Rectores.**

El marco general que rige la gestión de personas del Servicio Nacional del Consumidor responde a las disposiciones establecidas en la Constitución Política de la República, la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo, las directrices del Servicio Civil, normas complementarias, Instructivo Presidencial N° 1/2015 y Protocolo de acuerdo con el Gobierno, suscrito con fecha 02 de julio del año 2015.

En las políticas descritas en este documento están contenidos los principios de transparencia, equidad, igualdad, objetividad en la toma de decisiones, participación funcionaria, equidad de género y el derecho a conocer el espacio normativo y valórico que tutelan las relaciones laborales al interior del Servicio. Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor buscará alcanzar incansablemente la consistencia entre los valores que promueve la sociedad chilena y aquellos valores que regulan su comportamiento organizacional interno.

Estos principios constituyen el eje rector de los subsistemas de la gestión y desarrollo de las personas que se desempeñan en el Servicio Nacional del Consumidor, siendo la base de las políticas que a continuación se describen.

### **Ámbito de aplicación**

La presente Política se aplica a todas las personas del Servicio Nacional del Consumidor, con independencia de la naturaleza de sus funciones, cargo y del lugar donde se desempeñen, como también de quienes cumplan funciones en el SERNAC independiente de su calidad jurídica.

En esta perspectiva, la Dirección Nacional se compromete, además, a mantener y desarrollar prácticas laborales de Buen Trato Laboral, resguardando el cumplimiento de los principios de igualdad, equidad de género, confidencialidad, rapidez, imparcialidad, responsabilidad, todo lo anterior en el marco de la probidad administrativa que caracteriza el ejercicio de la función pública. Evitando todo tipo de discriminación arbitraria, o restricción que carezca de justificación razonable, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales, de quienes forman parte del SERNAC.

## **II. DECLARACIONES FUNDAMENTALES**

El Servicio Nacional del Consumidor trabajará para ser reconocido por su contribución al crecimiento, productividad, sustentabilidad y excelencia del servicio, así como el

**Gobierno de Chile**



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

compromiso y trabajo en pos de la gestión integral de las personas, el enriquecimiento de la calidad de vida y la satisfacción laboral de sus integrantes, propendiendo a la generación de ambientes laborales saludables, de pleno respeto de los derechos fundamentales, la equidad de género y la no discriminación arbitraria y con esta base contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.

El Servicio Nacional del Consumidor trabajará en pos de la cercanía con las personas, comprometido con ellas y su calidad de vida, su desarrollo y crecimiento laboral, de manera de contribuir con el cumplimiento de los ejes estratégicos de SERNAC.

El Servicio Nacional del Consumidor buscará promover el desarrollo de una gestión moderna del recurso humano que sea objetiva, equitativa, integral, inclusiva y no discriminatoria, que identifique, oriente y fortalezca los cambios necesarios para el cumplimiento de los ejes estratégicos, los objetivos estratégicos del Servicio, desarrollando esta política de personas alineada con la propia misión; generando valor público a la ciudadanía a través del desarrollo de las personas y de la institución.

Además, fomentará el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración y motivación en todas las actuaciones de las personas que trabajan en el Servicio.

Finalmente, el Servicio Nacional del Consumidor trabajará para propender, en todos los niveles, a un clima y entorno laboral armónico sustentado en formas de comunicación directa y relaciones humanas de respeto y solidarias, promoviendo además el mejoramiento de la calidad de vida y de las condiciones de trabajo de sus funcionarios/as.

En contexto con lo señalado anteriormente, se condena y se considera contrario a esta declaración, cualquier acto de maltrato o acoso laboral y acoso sexual, en cualquiera de sus formas respecto de las personas que trabajan en Sernac, independiente de quien la ejerza, lo que será debidamente sancionado de acuerdo a los procedimientos internos y normativa vigente.

### **III. EL RECURSO MÁS VALIOSO.**

El Servicio Nacional del Consumidor, declara a las personas que trabajan en SERNAC, como la piedra angular de la Institución, por lo que asegurar ambientes laborales adecuados, libres de violencia, acoso o cualquier acción que menoscabe a las personas, es central para dar cumplimiento a la declaración institucional, como también, mantener y mejorar, iniciativas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

La Política de Personas del Servicio Nacional del Consumidor, alineará el desempeño y desarrollo de las personas que trabajan en la institución, en torno a la estrategia y valores institucionales para contribuir al logro de los objetivos estratégicos que ha definido la institución.

Por lo tanto, la Institución se preocupará constantemente por su bienestar y desarrollo. Nuestra Política de Personas guiará el desempeño cotidiano de la Institución, definiendo

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

y guiando el proceso de gestión de personas desde el ingreso, pasando por el desarrollo, evaluación, y las relaciones laborales.

### IV. VALORES INSTITUCIONALES

A través de un trabajo participativo a nivel nacional, el Servicio Nacional del Consumidor ha definido los siguientes Valores como estándares institucionales de conducta y principios éticos que definen la cultura organizacional.

- **COMPROMISO**
- **EXCELENCIA**
- **CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA**
- **RESPECTO Y COLABORACIÓN**

Además de los valores, nuestra institución posee un conjunto de guías o lineamientos para nuestro actuar:

**Diversidad e Integración:** SERNAC, reconoce y valora la existencia de realidades sociales, regionales, culturales, sexuales, religiosas, ideológicas, de género y étnicas diversas, y promueve una sana convivencia en un marco de respeto, no discriminación y buen trato.

**Inclusión:** Busca fomentar e impulsar el valor de la diversidad, plasmando un compromiso institucional de respeto por la diferencia y diversidad, facilitando ambientes laborales inclusivos.

**Equidad:** Se busca asegurar la igualdad de oportunidades en el crecimiento y desarrollo de las personas, en un contexto de condiciones laborales dignas para las personas de SERNAC.

### V. ACTORES Y ROLES

**Director/a) Nacional:** Es quien se compromete con la Política de Personas, definiendo las directrices para su implementación en SERNAC y asegurar la disposición de recursos necesarios para ello y velar por el cumplimiento de la misma por parte de todas las personas de la Institución.

**Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas:** *Asegura la correcta implementación de la política, haciendo seguimiento, promoviendo y evaluando su correcta aplicación en todos los ámbitos y niveles, desde la Dirección nacional, Direcciones regionales y equipos de trabajos del Nivel central, siendo referente y apoyo técnico en los ámbitos de su gestión. Motivando, promoviendo y empoderando a las jefaturas, quienes deben llevar a la práctica las declaraciones, valores, principios y criterios de la presente política. Además, en este ámbito actúan como facilitadores y socios estratégicos de la Dirección, jefaturas, y personas en general, disponiendo de los medios necesarios para su cumplimiento, eficacia y asegurando sanciones en caso de incumplimiento.*

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Equipo Ejecutivo:** Conoce la Política de Personas, se compromete con ella, aplica las directrices y las despliega en los equipos de trabajo de su responsabilidad. A su vez, tienen la responsabilidad de conocer y difundir la presente política para la comprensión e implementación en los equipos que lideran.

**Asociación de Funcionarios:** Participa representando a sus socias y socios del Servicio, en todas y cada una de las etapas en la que se vean involucrados, entrega recomendaciones de mejora que recoja de las bases de Asociados, alerta y acciona frente a cualquier actuar que vulnere la declaración fundamental de la Política y se vean comprometidos los derechos de los y las funcionarias del Servicio.

**Comité Buenas Prácticas Laborales:** Asesora a la Dirección Nacional en el cumplimiento de los objetivos estratégicos vinculados a las personas, emitiendo opinión y suscribiendo acuerdos en materias que se refiere a políticas de personas del Servicio Nacional del Consumidor, con base en la cooperación, innovación y confianza mutua.

Participa en la definición y actualización de la presente política, apoya en la implementación, estableciendo un estándar que contribuya a la equidad e igualdad de oportunidades entre funcionarias y funcionarios

**Funcionarios y Funcionarias:** Ejecutar las actividades de su responsabilidad cumpliendo con su deber como funcionario en todas las acciones que se desprenden de la Política de Personas.

### VI. MARCO NORMATIVO

La política de personas se enmarca acorde a las siguientes leyes y normas vigentes:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y el DFL N° 29 que Fija el Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado De La Ley N° 18.834.
- Ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.
- Ley N°16.744, Sobre Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ley N°19.882, Nuevo Trato Laboral.
- DFL N°47, Determina los cargos de la Alta Dirección Pública.
- DFL 01 que fija los requisitos de desempeño para los cargos de la Planta de SERNAC
- Ley N°18.827, Ley de Plantas de la Administración Pública.
- Ley N°19.496, Ley de Protección del Consumidor.
- Ley N° 19.492 de Asociaciones de Funcionarios.
- NCh 3262:2012 Sistemas de gestión: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal – Requisitos
- Instructivo Presidencial N° 1 de Buenas Prácticas Laborales.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto 16



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de 27 Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.

- La ley N° 20.205 establece que la autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo de tres días hábiles para resolver si la tendrá por presentada. En caso que quien reciba la denuncia carezca de competencia para resolver sobre dicha procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitir a la autoridad que considere competente.
- Reglamento de Higiene y Seguridad SERNAC.
- **Convención sobre todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).**

### V. DIRECTRICES O POLÍTICAS ESPECÍFICAS

#### 1. POLÍTICA DE SELECCIÓN DE PERSONAS.

##### 1.1.- Objetivo Institucional en materia de Personas.

A nivel institucional, la Política de Desarrollo de Personas tiene como propósito mantener una interacción fluida y permanente entre los diversos procesos de la gestión de personas, en tanto que, a nivel individual, busca promover buenas prácticas a lo largo del ciclo de vida laboral **de las personas** del Servicio.

**En este sentido, se plantean como principales objetivos de la Política de Desarrollo de Personas:**

- ***Promover el desarrollo de una gestión moderna que anticipe, oriente y fortalezca los cambios necesarios para cumplir los objetivos estratégicos institucionales, desarrollando una administración que así mismo promueva el desarrollo de las personas y su entorno laboral.***
- ***Garantizar el cumplimiento de los derechos laborales de las personas que se desempeñan en la Institución, asegurando condiciones de trabajo dignas, justas y equitativas desde su ingreso hasta su retiro o salida***
- Crear ambientes laborales adecuados, desarrollando entornos de trabajo saludables y fomentando relaciones basadas en el respeto, buen trato y no discriminación.
- Transparentar los procesos de gestión de personas y los criterios y mecanismos utilizados en la toma de decisión, cuando ello corresponda.
- Implementar un sistema de gestión, basado en la igualdad y conciliación de la vida familiar, laboral y personal, como una herramienta de transformación organizacional, que involucre y comprometa a las personas, en la toma de decisión y mejoramiento continuo del proceso.
- Impulsar y fomentar la participación interna.
- **Promover que empresas relacionadas y proveedores externos, conozcan, respeten y compartan los compromisos que el Servicio Nacional del Consumidor, ha comprometido con la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.**
- Incorporar el lenguaje inclusivo en las comunicaciones internas del Servicio, como una expresión del compromiso y consistencia con la equidad de género y la

conciliación, a modo de promover el trato respetuoso, equitativo, promoviendo la eliminación de sesgos y discriminaciones al interior del SERNAC.

### **1.2.- Selección de Personas.**

***El Servicio Nacional del Consumidor garantiza que el proceso de selección de personas se realice bajo un enfoque de igualdad, generando las mismas oportunidades a todos/as quienes deseen integrarse a esta institución y que se ajusten al perfil requerido; siempre en el ámbito, del respeto por la dignidad humana.*** Se asegurará que el proceso de selección se ajuste estrictamente a los criterios técnicos definidos, los que siempre integrarán la perspectiva de equidad de género, no discriminación y una mirada de inclusión, todo con plena transparencia postulantes.

La Institución asegurará la correcta difusión de los concursos que se realizan para la provisión de cargos, utilizando los diferentes medios habilitados para esta finalidad de manera de cautelar el acceso no discriminatorio al empleo. En este sentido se utilizarán medios idóneos, tales como correo institucional de comunicaciones internas, intranet institucional, Web de SERNAC, Portal de Empleos Públicos del Servicio Civil; y cualquier otro medio que se considere apropiado.

El Departamento de Gestión de Personas evaluará y revisará de manera permanente los procesos y las acciones vinculadas, de forma de disponer de un proceso de selección que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Se declaran concursable todos los cargos de la institución, salvo los que son de exclusiva confianza del Director Nacional, lo que será declarado previamente al iniciar su mandato, y que en ningún caso podrá vulnerar lo señalado en esta política.

Consideraciones:

1. Todo proceso de selección contará con una serie de etapas que serán detalladas en el procedimiento vigente.
2. Se velará por mantener canales fluidos de comunicación con postulantes, sean estos seleccionados o no, en todas las etapas del proceso.
3. Todas **las personas** que ingresen, al servicio, deberán pasar por un proceso de inducción; y permanecerán bajo un período de evaluación de 3 meses, al término del cual serán evaluados por medio de instrumentos objetivos, informados y estandarizados por su jefatura respecto de su continuidad.
- 4.- Se garantizará que la totalidad del proceso de Reclutamiento y Selección de personas, esté basado estrictamente en los requisitos exigidos en el Perfil específico, que garantice la igualdad de oportunidades y se encuentre exento de todo elemento discriminatorio.
- 5.- El proceso de selección, velará por erradicar todo tipo de sesgo para asegurar un trato equitativo e inclusivo, como también observará un tratamiento de igualdad de género con los postulantes interesados, lo cual se encontrará presente en sus diversas etapas, tales como, en el proceso de postulación, selección de candidatos, evaluación, y designación de la persona que asumirá el cargo respectivo. Las **personas** que postulen,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

a la institución y presenten alguna condición de discapacidad o movilidad reducida, podrán acceder a los medios e instrumentos de postulación, adaptados a sus necesidades y que se encuentren disponibles en la Institución. todo en estricto cumplimiento de los procedimientos e instructivos

### 1.3.- Tipos de procesos de selección:

La política de selección, define la existencia de 5 tipos de concursos, regidos de acuerdo a la normativa legal y los procedimientos vigentes:

1. Concursos internos.
2. Concursos de selección de personal de contrata.
3. Jefe de Departamento o niveles jerárquicos equivalentes.
4. Promoción de planta.
5. Ingreso a la planta.
6. Personal a Honorarios.
7. Nombramientos de Alta Dirección Pública.

## 2. CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN.

**Las personas** que se integren a la Institución serán recibidas por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, que tendrá el deber de informar sus derechos y deberes administrativos; los valores institucionales, asegurando la entrega de la información digital y/o física relevante para su inserción, tales como la visión institucional, la misión institucional, ejes estratégicos y la presente política de personas; y cualquier otra documentación que resulte necesario de informar.

De la misma forma, se orientará el ingreso de las nuevas personas con la finalidad de acompañarlos en el proceso de contratación, gestionando además todo lo necesario con la finalidad de que la persona cuente prontamente, tanto con la documentación legal que acredite su contratación; como también con todos los medios necesarios para el correcto desarrollo de su función.

A su vez, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas acompañará al equipo que recibe al nuevo funcionario o funcionaria en el proceso de integración y velará para que la habilitación administrativa a cargo de otros centros de responsabilidad al interior de la Institución se establezca en el periodo establecido para la contratación e inducción.

Asimismo, la jefatura donde se integra la nueva contratación, asume el compromiso de informar e integrar de la manera más adecuada al equipo de trabajo, al contratado.

Por otra parte, el proceso de inducción en el Servicio Nacional del Consumidor tendrá por objetivo facilitar la integración y compromiso de **las personas** con el Servicio.

El proceso de Inducción aplicará a **las personas** que trabajan en el Servicio sea de planta, a contrata y honorarios que ingresan a la institución. **Aplican de igual forma a quienes ingresen por reemplazos o prácticas profesionales.**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A través de la inducción se espera:

- Lograr una rápida adaptación tanto en el Servicio, en su equipo y en las funciones del cargo.
- Que, quienes ingresen a la Institución, logren alcanzar una visión o conocimiento general de la Institución y de cada una de sus áreas de trabajo.
- Que los/as inducidos/as adquieran las competencias requeridas para el buen desempeño de su función.

***En tal sentido el propósito, de la inducción, es acoger, guiar, orientar y facilitar la inserción de las personas que ingresan por primera vez al Servicio Nacional del Consumidor, o a quienes asumen nuevas funciones-cargos y/o reubicaciones en otras dependencias***

El proceso de Inducción estará liderado por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas; quien actuará bajo un procedimiento que será permanentemente actualizado de acuerdo a las necesidades y cambios institucionales.

### **3. POLÍTICA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS.**

***El Servicio Nacional del Consumidor, capacitará y perfeccionará a sus las personas, desarrollando las competencias, habilidades y capacidades personales y profesionales requeridas para el cumplimiento de los objetivos institucionales, facilitando a la vez su adaptación a la organización, a los cambios culturales y tecnológicos, contribuyendo también a su desarrollo personal.***

***La estrategia de capacitación y desarrollo de competencias, comprende además las brechas de desempeño actuales y futuras, en caso que la persona asuma nuevas funciones o cargos e incluye la incorporación de metodologías de evaluación de la transferencia de la capacitación al puesto de trabajo.***

***La gestión de capacitación y formación es participativa, asegurando las condiciones para el adecuado y permanente funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, y se encuentra formalizada en un procedimiento que contempla las orientaciones del Servicio Civil.***

***El Servicio Nacional del Consumidor, en su afán de garantizar los principios valores declarados, en materia de conciliación de vida laboral, familiar y personal, procurará que las actividades de capacitación se realicen dentro de la jornada de trabajo. La institución, promoverá por medio de la capacitación, en todo nivel y desde la inducción, la instalación de una cultura de respeto de la igualdad/equidad y diversidad género, asegurando un lenguaje y respeto organizacional por una cultura inclusiva y no discriminatoria.***

La administración de la capacitación, entendida como la identificación, asignación de recursos para capacitación, la materialización, la operación y la evaluación es de responsabilidad del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, quien además

**Gobierno de Chile**

será permanentemente asesorado por el Comité Bipartito de Capacitación, cuya representación compartida y de elección directa, asegurará la representatividad de todos los estamentos de la Institución para cumplir con la principal tarea será asegurar la elaboración y cumplimiento de un programa anual de capacitación, que asegure a todos/as los/as funcionarios la objetividad, accesibilidad igualdad de oportunidades de capacitación . El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, llevará los **registros de** las capacitaciones que han recibido los/as funcionarios/as, constituyendo un antecedente más para el proceso de evaluación del desempeño, de desarrollo funcionario y promoción. Será un deber de GDP actuar previsoramente y anticipadamente, en la identificación de necesidades de formación y oportunidades de desarrollo de **las personas** todo a partir de la información disponible y con el objetivo de facilitar la polifuncionalidad, las rotaciones, ascensos y promociones, sin perjuicio de las naturales aspiraciones de desarrollo y promoción que **los propios las personas manifiesten**.

#### **4. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.**

La gestión del desempeño busca implementar el proceso por el cual se propicia mejorar el rendimiento de **las personas** y su alineamiento con los objetivos institucionales, **respetando e integrando la diversidad y equidad de género y evitando las inequidades y/o desigualdades que se puedan dar por diversos motivos.**

**Para lo cual se consideran las siguientes etapas; Planificación de Gestión del Desempeño Individual, Gestión del Desempeño y rendimiento individual, Evaluación del Desempeño y Gestión de Mejoramiento Individual.**

**En dicho modelo se destaca la evaluación de desempeño**, que se constituye tanto como un deber como también un derecho irrenunciable para todos/as los/las funcionarios/as del servicio. El Servicio Nacional del Consumidor cuenta con un Reglamento, procedimientos e instrumentos de evaluación del desempeño que deberán ser conocidos por todos/as los/as funcionarios/as de la Institución; cautelando el derecho a ser evaluados, adaptados y actualizados, con criterios objetivos y que responden a la realidad institucional. La adecuada gestión, difusión y aplicación del proceso de gestión del desempeño será una función propia e indelegable del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

La evaluación del desempeño se basará en la aplicación de un instrumento definido en el reglamento; además de otras herramientas auxiliares que buscarán facilitar la comunicación individual y colectiva entre los evaluadores y los evaluados, con énfasis en retroalimentar permanentemente brechas de competencia o desempeño de **las personas** y así facilitar el actuar sobre las diferencias. Además, formará parte del proceso de carrera y del desarrollo funcionario, asegurado por la normativa legal vigente y cuyo objeto es evaluar continuamente el desempeño y las competencias de cada funcionario, atendidas las exigencias y características de su cargo. Servirá de base para el ascenso, los estímulos y la eliminación del servicio.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El escalafón será debidamente informado, posterior al proceso de evaluación, ello para fomentar la transparencia del proceso y cumplir el reglamento.

Será responsabilidad de las Jefaturas llevar a la práctica el proceso de evaluación, y por consiguiente el éxito en la utilización del Instrumento vigente; siendo responsabilidad del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas administrar correcta y oportunamente este proceso, para lo cual aumentará sus esfuerzos por mantener informada y capacitada a la Institución en esta temática, así como también de la oportunidad de los plazos inherentes a éste. Además, será responsable de asegurar y liderar la permanente mejora del proceso, a partir de la adecuación normativa, la experiencia acumulada, la participación funcionaria y también a partir de la búsqueda de nuevas experiencias factibles de implementar propuestas que revisará el Comité de Buenas Prácticas Laborales (CBPL).

Adicionalmente, y como instrumento auxiliar, se ha establecido la creación de los **Objetivos de Desempeño Individual (ODI)** para *las personas* de la Institución. Estos objetivos consistirán en el establecimiento de acuerdos de desempeño entre cada funcionario/a y su jefatura directa y reflejará la Planificación de la Gestión del Desempeño Individual, lo que constituirá un insumo que se utilizará para la precalificación y calificación del desempeño de los/as funcionarios/as, y que tenderá a garantizar la objetividad del proceso. También permitirá **el monitoreo de la gestión del desempeño y rendimiento individual**, identificar las brechas que será insumo **para gestionar el mejoramiento individual**.

En resumen, el Servicio Nacional del Consumidor, para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales motivará y orientará el actuar de sus las personas, a la mejora continua del rendimiento mediante un proceso de evaluación del desempeño proveído por un sistema de calificación objetivo, transparente e informado. A su vez, se procurará que el proceso de Gestión del Desempeño sea una práctica sistemática dentro de la Institución, promoviendo especialmente, la generación de instancias participativas entre personas y sus jefaturas, en la que se den a conocer las expectativas y compromisos de desempeño, fomentando espacios de retroalimentación.

### **5.- DESARROLLO DE PERSONAS, CARRERA, MOVILIDAD INTERNA Y PROMOCIÓN**

El Servicio Nacional del Consumidor, entiende el desarrollo de las personas, como un proceso esencial, tanto para la realización del trabajo y sus resultados, así como para la persona. Por lo cual, es importante implementar mecanismos que garanticen el desarrollo de carrera funcionaria, *el bienestar de las personas, su mejor desarrollo y aporte institucional, integrando la implementación de mecanismos flexibles, tales como* apoyando la movilidad interna y la promoción interna de las personas, *resguardando y privilegiando la equidad de género, la inclusión, apoyando y entregando facilidades a quienes tienen algún tipo de discapacidad.*

El objetivo principal del desarrollo de carrera es mejorar las competencias y habilidades de *las personas*, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos definidos, entregando y procurando igualdad de oportunidades en la participación de las actividades.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Cada vez que el servicio determine la necesidad de proveer un cargo vacante mediante alguna de las acciones ya señaladas, la institución se compromete a aplicar los procedimientos establecidos para estas materias.

En tal sentido el Servicio Nacional del Consumidor, estimulará la promoción interna, a través de la cobertura de nuevos requerimientos o puestos de trabajo de mayor o distinta complejidad, con personal interno que disponga de las competencias, trayectoria laboral y experiencia requeridas.

Algunas consideraciones:

- Las personas, deben ser informados sobre este proceso y cómo pueden ir avanzando en su propio desarrollo.
- Este proceso se debe realizar en total transparencia, basado en el desempeño y mérito.
- GDP así como las jefaturas deben orientar y facilitar el acceso a la información relativa a los procesos involucrados.
- Cada Departamento, unidad o Dirección Regional, en la medida de lo posible, debe **velar por la** correcta movilidad interna asegurando el buen funcionamiento de la institución. Agregaría que el servicio realizará acciones afirmativas para promover el liderazgo femenino

### 5. POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE GRADOS

Esta política se aplica a los cargos provistos en calidad de contrata, por lo que se excluyen los relativos a la planta (salvo que se trate de contrata sobre la planta), cuyo régimen se establece en el Estatuto Administrativo, los cargos relativos al Sistema de Alta Dirección Pública y los provistos a honorarios.

Para dicho efecto se considerarán los:

1. Principios orientadores.
2. Condiciones y tramos de grados para los distintos cargos y estamentos.
3. Proceso de Aumento de Grados.
4. Evaluación de las Solicitudes y Criterios.
5. Casos Especiales.

### 6. ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD (LEY 16.744).

***El Servicio Nacional del Consumidor deberá garantizar espacios adecuados, inclusivos, que garanticen la dignidad y el respeto por la diversidad de género. Así mismo se compromete a generar espacios dignos que garanticen a las mujeres que amantan, espacios cómodos seguros para sí y sus hijos(as).***

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Además, el Servicio está comprometido con proveer condiciones de un entorno laboral seguro, limpio, funcional, y por la preocupación por la salud ocupacional y médica del trabajo de **las personas** estará adherido a una mutual de seguridad. Por lo expuesto, a la Institución le compete directamente confeccionar, difundir y aplicar un Procedimiento Gestión de la Higiene, Seguridad y Ambientes de Trabajo de Orden, Higiene y Seguridad, el cual se aprueba por Resolución Exenta. Este debe estar en conocimiento y en posesión de todas **las personas** de la dotación, además de aquellas personas que cumplen funciones en la Institución, en otras calidades jurídicas; así también cualquier entidad que preste servicios al Sernac y cuando sea competente, deberá cumplir con las condiciones y políticas de higiene y seguridad, establecidas en el Reglamento de Higiene y Seguridad. En este contexto, y tal como la Ley establece, se constituye el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la Institución, al cual se le reconoce como un órgano técnico asesor del Sernac, el que siempre tendrá el respaldo irrestricto del Servicio Nacional del Consumidor y cuyo funcionamiento se garantiza por la vía de su constitución, en donde participa directamente un integrante del Segundo Nivel Directivo. El aludido Comité Paritario está conformado por 6 representantes de los funcionarios, elegidos por estos y 6 representantes del Servicio. Su función básica es de asesoría técnica y fiscalización en la prevención y control de los riesgos laborales, de higiene y seguridad de accidentes del trabajo. El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, debe gestionar la regularidad y rigurosidad del Comité Paritario, para que sesione según lo establece la Ley, los procedimientos internos y así materialice su quehacer en la Institución.

### 7. DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

**Las Comunicaciones Internas** dispone además de distintos medios de difusión, tales como la Intranet, los que permiten la difusión expedita y oportuna de la información de interés Institucional. En consecuencia, hay una coordinación permanente entre Departamento de **Comunicaciones Estratégicas** y los distintos centros de responsabilidad cuyo objeto en este sentido es canalizar internamente el diálogo, todo lo referente a los mensajes institucionales, los mensajes locales, las informaciones pertinentes, así como todo lo que contribuye a las buenas relaciones, siempre de forma fluida, oportuna, participativa y eficaz, entre **las personas**, con la Administración y con las Jefaturas.

***Nos comprometemos a trabajar de forma permanente, transversal y colaborativamente, para asegurar que esta política y la cultura de respeto por la diversidad y equidad de género e inclusión sean parte de la cultura institucional.***

### 8. PERTENENCIA.

Quienes cumplan funciones en el Todos/as en el Servicio Nacional del Consumidor, desde la máxima autoridad, deberán reconocer el ámbito de acción de la Institución, su misión y sus valores, por lo que permanentemente el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas deberá promover, a través de los diferentes medios disponibles en la Institución, las actividades que involucren y comprometan a **las personas** del servicio con los proyectos Institucionales, con el objeto de lograr sistemáticamente ambientes

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de cordialidad, satisfacción y orgullo de trabajar en una Institución como el Servicio Nacional del Consumidor. Es una constante en la Institución el graficar permanentemente los aportes colectivos e individuales de **las personas** en todos los ámbitos de acción de la acción la institución. Necesariamente, existe un compromiso para hacer del trabajo en la Institución una experiencia de calidez, que debe trascender y además aportar al currículo de los/as funcionarios/as y al éxito de la Institución.

### 9. POLÍTICA DE CALIDAD DE VIDA, BIENESTAR Y AMBIENTES LABORALES

El Servicio Nacional del Consumidor define como estratégica la gestión de **las personas** al interior de la Institución, por tanto, es una preocupación permanente el cuidado y bienestar de **las personas**, para lo cual el Departamento Gestión y Desarrollo de Personas deberá mantener áreas orientadas al desarrollo de la calidad de vida y del clima laboral. Además, deberá resguardar el correcto funcionamiento del Servicio de Bienestar el cual contará con un Consejo de Bienestar conformado de manera tripartita, con representación funcionaria, institucional y de la Asociación Nacional de Funcionarios; y cuya finalidad establecida por Ley tenderá a velar por la planificación y ejecución presupuestarias de los fondos asignados a la ejecución de actividades orientadas a cubrir principalmente las necesidades en el ámbito de salud, bienestar general y recreacionales de los socios y socias /as socios/as del Bienestar activos/as y pasivos/as y de sus cargas legales.

Respecto al desarrollo de las actividades orientadas a mejorar el clima laboral, la calidad de vida laboral y a la instalación de buenas prácticas de trabajo, estas serán materias en permanente medición y evaluación a fin de verificar periódicamente la correcta ejecución de las mismas, con el objeto de proponer mejoras orientadas a lograr cada vez una mayor participación de **las personas** que logren mejorar el clima laboral y su la calidad de vida. de funcionarios/as.

La gestión del clima y la calidad de vida laboral en SERNAC serán el resultado del compromiso entre los/as funcionarios/as y la Institución; por lo tanto, será responsabilidad del Servicio generar condiciones de desarrollo y bienestar para los/as funcionarios/as, fomentando ambientes de trabajo favorables y de respeto que propendan al desarrollo personal, grupal y también al bienestar interpersonal.

Será de responsabilidad de los/as funcionarias cuidar su ambiente físico, laboral y humano, generando relaciones de respeto con quienes les rodean, y aprovechando las instancias de desarrollo y participación disponibles. Así mismo, será de responsabilidad de la Institución propender a que se den las condiciones mencionadas.

En este mismo ámbito, el Servicio Nacional del Consumidor, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, coordinará, promoverá y patrocinará diferentes Comités e instancias de participación en la Institución que fomenten la sana convivencia, tanto cultural, deportiva, de autoayuda, sociales, entre otras. Todas estas deberán contribuir a representar nítidamente los valores de la Institución.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas fomentará las actividades de integración de equipos, extra programáticas de la Institución, y así también todas aquellas instancias de reunión o celebración de carácter Nacional e Institucional, siempre alineados a los valores presentados en el presente documento.

El Servicio Nacional del Consumidor, se compromete a generar acciones con la finalidad de brindar apoyo a **las personas** de la Institución, en el ámbito laboral, procurando con ello mejorar su calidad de vida, entorno laboral y conciliación del trabajo con su vida personal y familiar, de manera que su desempeño, se realice en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación, contribuyendo al establecimiento de relaciones cooperativas entre la Dirección, los funcionarios y las funcionarias.

Finalmente, la organización estará permanentemente preocupada de velar por el mantenimiento de las condiciones de infraestructura tanto física como tecnológica, que también contribuirán a generar espacios de trabajo óptimo y saludable.

A su vez, se fomentará una cultura preventiva en materia de maltrato y acoso laboral y sexual, fortaleciendo los procedimientos existentes para contener, solucionar y controlar las situaciones de denuncia por maltrato y acoso laboral y sexual.

SERNAC, propenderá a mejorar permanentemente la calidad de vida laboral, desarrollando y facilitando acciones que promuevan; climas y ambientes de trabajo armónicos; estilos de vida saludable y condiciones seguras de trabajo.

SERNAC, se compromete a promover y contribuir a una adecuada conciliación de la vida personal/familiar, con el trabajo, tendiente a lograr un mayor equilibrio de las diversas responsabilidades de **las personas**, desarrollando iniciativas orientadas a la implementación de buenas prácticas laborales.

Finalmente, la institución promoverá y reforzará la igualdad de género, para que todas las personas tengan la libertad para desarrollar sus habilidades personales en condiciones de igualdad, sin estar limitados por estereotipos, roles de género o prejuicios.

## **10. POLÍTICA DE RETIRO VOLUNTARIO Y EGRESO O CESE DE FUNCIONES DESVINCULACIÓN.**

### **10.1 Retiro Voluntario.**

El Servicio Nacional del Consumidor, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, **tendrá la misión de apoyar en el tránsito del retiro voluntario a las personas del servicio que decidan acogerse a retiro voluntario por jubilación**, acompañándolos en este proceso. Con esta finalidad se asegurará de informar permanentemente a quienes forman parte de la institución, disponiendo del acceso a toda la orientación y documentación que sea necesaria para facilitar este proceso.

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas será el responsable de velar por el correcto retiro de cada funcionario/a, aplicando procedimientos tendientes a resguardar la continuidad de la función institucional, en términos de la transferencia de la información; el cumplimiento de metas y objetivos y la reposición del recurso humano

**Gobierno de Chile**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

saliente. Así también el enfoque estará radicado en la persona que toma la decisión de salida. El desarrollo de estas actividades será definida en el Procedimiento de Desvinculación.

### 10.2 Desvinculación y/o Cese de funciones

***El cese de funciones, es el proceso de término del vínculo laboral entre la persona y la Institución, producto de una causal de cese contenida en la legislación estatutaria aplicable.***

El Servicio Nacional del Consumidor, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, mediante la aplicación de la Ley y el Estatuto Administrativo, el reglamento de calificaciones y otras consideraciones contenidas en la hoja de vida del funcionario/a la Institución, deberá gestionar el proceso de término de la relación laboral entre las personas y la Institución.

En este proceso y a modo de garantizar la continuidad del servicio, se fomentarán instancias de transferencia de los conocimientos de quienes egresan de la Institución. El objetivo es garantizar una transición armoniosa al momento que se produzca un egreso evitando de esa manera que se afecten los procesos, la entrega de servicios institucionales y el clima organizacional.

Se deberá sustentar la desvinculación de funcionarios/as de la Institución, cualquiera sea su condición contractual. Además, será el responsable de velar porque esta decisión se base siempre en condiciones, elementos objetivos y el debido proceso administrativo.

## 11. POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES.

Las relaciones laborales serán cimentadas en el respeto mutuo y la valoración del diálogo que propicia la participación funcionaria. El mejoramiento de las condiciones humanas y laborales son un propósito central de la gestión en el Servicio Nacional del Consumidor y una responsabilidad de la Dirección.

Se privilegiarán las instancias de participación e integración de los organismos representativos de **las personas** que trabajan en SERNAC, para optimizar la relación persona- institución dentro del contexto de los esfuerzos que la organización realizará para lograr compatibilizar la eficiencia organizacional con la atención de las necesidades y realización de **las personas**.

Tanto el mejoramiento de las condiciones humanas y laborales de **las personas** como el propósito del Servicio de promover el desarrollo y los modos de relación entre funcionarios/as e Institución, son importantes para el desempeño individual y colectivo.

En este sentido el Servicio Nacional del Consumidor compromete relaciones participativas con la Asociación de Funcionarios de SERNAC, organización gremial representativa de los funcionarios que asume el propósito por mejorar o fortalecer las condiciones de trabajo y las demandas de los funcionarios, en un clima propositivo y de colaboración mutua.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **11.1.- Relaciones Laborales.**

El Servicio Nacional del Consumidor, mediante canales establecidos, garantizará la comunicación y participación de **las personas**, con el propósito de transmitir sus inquietudes y proponer mejoras de común acuerdo con la autoridad, siempre en el marco de los Valores, de la Visión y la Misión de la Institución y la inclusión y enfoque de género.

El objetivo de esta política es hacer frente a los desafíos existentes al momento de establecer relaciones laborales entre la institución, funcionarios y funcionarias, desarrollar mejores formas de relacionarse, de colaboración y diálogo entre ellos, generando una cultura y práctica de participación en materias que se estimen convenientes.

En este contexto, **las personas** se organizan y/o serán invitados/as a participar en distintas instancias de participación, que contribuirán al desarrollo participativo de la organización.

Dentro de estas instancias se puede mencionar Comité Paritario de H y S., Comité Bipartito de Capacitación, Comité de Buenas Prácticas Laborales, Consejo de Bienestar, mesas de trabajos institucionales, Asociaciones de Funcionarios, y cualquier otro que no se contraponga con la ley.

### **11.2.- Asociaciones.**

**La Institución**, El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas facilitará y apoyará las actividades que permitan a los funcionarios/as tener cabal participación, integración y conocimiento de sus deberes y derechos, en el ámbito de las asociaciones de funcionarios, que corresponde a la figura representativa en que se organizan las personas del sector público. En tal sentido, el Sernac, fomentará la participación de las personas en las Asociaciones de Funcionarios”.

**La Institución colaborará con la Asociación de Funcionarios, en el desarrollo de sus actividades, en el marco de la normativa vigente.**

## **12. POLÍTICA DE CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR.**

El Servicio Nacional del Consumidor ha definido como parte de sus acciones, realizar un trabajo y desarrollo de acciones vinculadas a las materias de conciliación de vida laboral, familiar y personal.

Para lo cual, ha considerado como elementos que definen la Conciliación a la compatibilización de los tiempos dedicados a la familia, trabajo y ámbito personal, la corresponsabilidad y mantener un equilibrio en las diferentes dimensiones de la vida, privadas y laborales. Cuyo fin es mejorar el bienestar, la salud y la capacidad de trabajo personal, teniendo como alcance de las acciones, todas las personas de planta y contrata, más honorarios en aquellos ámbitos que corresponda.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**El Servicio Nacional del Consumidor declara como uno de sus principios rectores la igualdad de género, que es entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.**

Se establece un Protocolo con los siguientes objetivos:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación en favor del equilibrio entre las dimensiones de la vida personal, familiar y laboral.
2. Mejorar las medidas para facilitar la conciliación de vida personal, familiar y laboral de los funcionarios/as.
3. Consolidar y difundir las acciones y medidas que se llevan a cabo en el SERNAC, que apuntan a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- 4. Garantizar la igualdad de oportunidades, beneficios, obligaciones, responsabilidades y derechos para hombres y mujeres que se desempeñan en el servicio.**

***En este contexto, se facilitarán herramientas a las jefaturas para ejercer un liderazgo positivo y motivador, relevado el buen trato laboral en los distintos procesos asociados a las personas desde el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, calificación y egreso.***

***A su vez, el Servicio Nacional del Consumidor, define reglamentos, procedimientos y protocolos para denunciar acoso, investigar y sancionar***

### **13. VIGENCIA POLÍTICA DE PERSONAS**

La Política de Personas de SERNAC será formalizada a través de Resolución Exenta, entrando en vigencia una vez tramitado el acto administrativo.

Anualmente esta Política estará sujeta a revisión, de forma participativa, en razón de incorporar las mejoras correspondientes si así las hubiere, así como su complementariedad con otras declaraciones vigentes del Servicio.

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

**3. DÉJASE SIN EFECTO** lo establecido en la resolución exenta N° 01073 del 31 de diciembre del 2019, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de Políticas de Personas de este Servicio.

**4. PUBLÍQUESE** en el gestor documental de la Aplicación Web de gestión de la institución para su control y uso.

**Gobierno de Chile**



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**  
**Director Nacional**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

Lucas  
Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado  
digitalmente por  
Lucas Ignacio  
Del Villar Montt  
Fecha:  
2020.12.29  
16:02:59 -03'00'

**PMA**  
Distribución:  
Interesado/a  
Gabinete  
Fiscalía Administrativa  
Gestión y Desarrollo de Personas  
Oficina de Partes