RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

APRUEBA POLÍTICA DE LA CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR VERSIÓN 1.0.

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 Nº19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°260 de 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 la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, durante abril de 2024 se elaboró la Política de la Calidad y Cumplimiento versión 1.0, por parte de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, en conjunto con la Coordinación de Cumplimiento, pertenecientes a la Subdirección de Estrategia y servicios a la ciudadanía, con la finalidad de establecer las directrices institucionales en materias de calidad y gestión de cumplimiento.

2. Que, la Dirección Nacional ha determinado iniciar la implementación de un Sistema de Gestión de Cumplimiento, el que se integrará gradualmente al Sistema de Gestión de Calidad Institucional, denominándose éste como Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. Que, de acuerdo a lo establecido en las referencias normativas utilizadas, es decir en la Normas Internacionales ISO 9001:2015 e ISO 37301:2021, es necesario establecer y mantener como información documentada una Política que establezca las directrices en las materias de calidad y de cumplimiento, la que debe implementarse y entenderse dentro del Servicio .

4. Que, la Dirección Nacional ha determinado definir una Política Integrada que incorpore las directrices en materias de gestión de calidad y de cumplimiento.

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/1S21BP-803

5. Que, el término "Política", de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N°260 de fecha 03 de mayo de 2024, que "Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación" en el Servicio Nacional del Consumidor, corresponde a 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.

6. Que, de acuerdo a la Resolución Exenta antes citada, las políticas serán sometidas a una revisión de calidad, a cargo de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, una revisión de cumplimiento, a cargo de la 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 una Resolución Exenta.

7. 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.

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

RESUELVO:

1°. APRUEBESE, a contar de esta fecha, la **Política de la Calidad y Cumplimiento en su versión número 1.0**, que se transcribe a continuación:

I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor es la institución del Estado responsable de informar, educar y proteger a las personas consumidoras, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, potenciando la transparencia y disminuyendo las asimetrías en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC ágil, moderno e inclusivo al servicio de las personas.

El SERNAC focaliza su propuesta de valor pública hacia el cumplimiento de desafíos estratégicos orientados a: la prevención y detección de abusos y malas prácticas en los mercados, a la implementación de una fiscalización oportuna y eficiente, a un mayor acercamiento con las personas usuarias y al fortalecimiento del posicionamiento del SERNAC en todo el territorio.

Para lograr esos desafíos:

- Ponemos en el centro de la gestión a las personas que conforman nuestros equipos de trabajo, valorando sus aportes, incentivando su participación y propiciando su bienestar.

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/1S21BP-803

- Organizamos nuestro trabajo mediante un enfoque de procesos que permita lograr productos y servicios, acordes con los requisitos legales y voluntarios asumidos; con el fin último de satisfacer las necesidades de las personas consumidoras.

- Establecemos procesos, procedimientos y medidas para dar cumplimiento con nuestras obligaciones normativas y legales y compromisos voluntariamente asumidos y declarados, definiendo acciones y medidas correctivas frente a incumplimientos o no conformidades.

En concordancia con lo anterior, el SERNAC se basa en las Normas ISO 9001 e ISO 37301 en su versión vigente como modelos de referencia para establecer un Sistema Integrado de Gestión (de Calidad y Cumplimiento), instaurando una cultura de mejora continua, preventiva de gestión de riesgos y de cumplimiento, que nos permita desarrollar la excelencia operacional, enriquecer las herramientas para lograr los desafíos de la Institución y el cumplimiento de las obligaciones del Servicio.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer una declaración pública, formal y documentada del compromiso de la Dirección Nacional, de gestionar el SERNAC a través de un Sistema Integrado de Gestión (Calidad-Cumplimiento), en adelante SIG, basado en las Normas internacionales ISO 9001 e ISO 37301 en sus versiones vigentes, junto con establecer los principales énfasis y lineamientos en materias de gestión de la calidad y cumplimiento en la organización.

III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

Los lineamientos y directrices establecidos en esta política son de aplicación obligatoria a nivel nacional y para todos los funcionarios/as del SERNAC, independiente de su calidad jurídica.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el ámbito de calidad, es de aplicación a todos los procesos de la Institución, incluyendo las actividades externalizadas. En el ámbito de cumplimiento, los procesos se irán incorporando gradualmente hasta abarcar la totalidad de ellos en la Institución. Su alcance se encontrará documentado debidamente.

Este Sistema Integrado de Gestión incluye un nuevo rol, que es la de Coordinación de Cumplimiento (o Función de cumplimiento según ISO 37301) la que dentro de sus responsabilidades, deberá facilitar la identificación de las obligaciones y la evaluación de los riesgos de cumplimiento; asegurar la alineación del SIG con los objetivos de cumplimiento; medir el desempeño y hacer el seguimiento del cumplimiento; analizar y evaluar el desempeño del SIG en materias de cumplimiento, para identificar cualquier necesidad de acciones correctivas; establecer un sistema de información y documentación de cumplimiento; asegurarse de que el SIG en materias de cumplimiento se revise a intervalos planificados y establecer un sistema para plantear inquietudes y asegurar que estas se abordan.

La presente Política establece que se trabajará el cumplimiento de los procesos con un enfoque preventivo, con el fin de evitar efectos y consecuencias de no

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/1S21BP-803

cumplir con las obligaciones de cumplimiento, con las políticas, los procesos y los procedimientos del Servicio. En el caso de algún incumplimiento, estos se tratarán mediante gestión de no conformidades y no cumplimientos.

Asimismo, esta Política busca fomentar el planteamiento de inquietudes relacionadas a materias de cumplimiento y prohibir cualquier tipo de represalia, por el hecho de informar, utilizar los debidos canales de denuncia o incentivar las prácticas de cumplimiento al interior del Servicio Nacional del Consumidor.

IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol	Funciones
Director/a Nacional	Liderar la toma de decisiones y dirigir el SIG.	• Liderar el SIG entregando lineamientos y orientaciones generales. • Revisar y evaluar el desempeño del SIG a intervalos planificados. • Asignar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SIG. • Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y del cumplimiento en la institución, promoviendo el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua. • Asegurar la definición, revisión y entendimiento de la Política y Objetivos de la Calidad y de Cumplimiento.
Subdirector/a de Estrategia y Servicio a la Ciudadanía	Liderar la integración de los procesos en materia de gestión de calidad y cumplimiento	• Planificar y velar por la implementación del SIG conforme a los objetivos estratégicos institucionales. • Evaluar la necesidad de generar modificaciones estructurales o de gobernanza que permitan asegurar el éxito de los procesos involucrados en el SIG. • Coordinar con la Dirección la revisión de indicadores estratégicos relacionados con el desempeño del SIG y de materias de procesos relacionados a calidad y cumplimiento. • Asegurar que los mecanismos de rendición de cuentas, incluidas posibles acciones disciplinarias se mantengan operativas.
Unidad de	Coordinar la	• Planificar y coordinar las acciones para el

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/1S21BP-803

Responsable	Rol	Funciones
Control de Gestión y Mejora de Procesos (UCGMP)	mantención y mejora del SIG.	mantenimiento y mejora del SIG. • Preparar la información para la revisión del SIG proponiendo mejoras en su operación. • Sensibilizar, comunicar y orientar a la Institución, respecto al estado del SIG y cambios que lo podrían afectar, especialmente sobre las modificaciones que tengan relación con el cumplimiento de obligaciones en el marco de los procesos. • Asesorar a los equipos de los procesos en la correcta implementación del SIG. • Monitorear el estado del SIG. • Coordinar la realización de auditorías externas al SIG.
Coordinación de Cumplimiento	Definir directrices y asesorar en materias de cumplimiento.	• Proponer objetivos en materias de cumplimiento. • Facilitar la identificación de los compromisos de cumplimiento en los procesos institucionales y de riesgos de incumplimiento. • Promover una cultura de cumplimiento en toda la organización y terceros relacionados; concientizando, formando, sensibilizando y respondiendo inquietudes a las personas funcionarias sobre la importancia del cumplimiento y sobre las consecuencias de un incumplimiento. • Trabajar en coordinación con UCGMP para el diseño, implementación, mantención y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en especial en el ámbito del cumplimiento. • Ejercer la función de cumplimiento como se describe en la ISO 37301:2021.
Personas Líderes de Proceso / Jefaturas	Implementar el SIG en su proceso, promoviendo la mejora.	• Monitorear el desempeño de el/los proceso/s a su cargo fomentado la mejora. • Mantener actualizada la documentación

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/1S21BP-803

Responsable	Rol	Funciones
		correspondiente a el/los proceso/s que lidera. • Velar por la correcta aplicación de los requisitos establecidos para el/los proceso/s a su cargo. • Tratar los hallazgos, no cumplimientos o no conformidades detectadas en la operación, en cuanto se produzcan, proponiendo soluciones. • Identificar, analizar y tratar los riesgos del o los proceso/s a su cargo. • Apoyar las auditorías, tanto internas como externas, realizadas al proceso del cual es responsable. • Coordinar la respuesta oportuna ante requerimientos de información en el ámbito del SIG. • Facilitar la ejecución, coordinar y ejecutar de forma oportuna todas las acciones y medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del SIG.
Auditoría interna	Auditar los procesos institucionales	• Verificar, mediante auditorías, que los procesos cumplen con lo establecido, agregando valor y contribuyendo a la mejora continua. • Levantar alertas y proponer medidas o acciones de mejoras ante la evidencia de potenciales no conformidades y/o incumplimientos. • Hacer seguimiento a las medidas o acciones de mejora propuesta identificadas en una auditoría. • Integrar en su revisión, obligaciones y compromisos para verificar su efectivo cumplimiento conforme al alcance del SIG. • Dar cuenta al Director Nacional, a la Alta Dirección y otros responsables del SIG del estado de implementación de las medidas o acciones de mejora, originadas desde auditorías así como también de los planes

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/1S21BP-803

Responsable	Rol	Funciones
		de acción correspondientes en caso que las medidas o acciones no fueren suficientemente implementados en tiempo y/o forma.
Fiscalía Administrativa	Velar y coordinar las acciones para el cumplimiento de la legalidad en la organización.	• Coordinar y ejecutar las medidas y acciones necesarias para resguardar el cumplimiento de la legalidad en los procesos y productos de la institución. • Definir, protocolos, procesos y procedimientos en la organización para mantener el debido cumplimiento de la legalidad. • Levantar riesgos de incumplimiento respecto de las obligaciones legales de la institución y proponer las medidas y acciones correspondientes para mitigarlos.
Funcionarios/ as del Servicio	Participar activamente en el SIG	• Ejecutar las actividades en el marco de sus funciones, según lo establecido en la documentación vigente. • Levantar oportunamente los riesgos atingentes en la esfera del cumplimiento de sus responsabilidades, según los canales destinados para ello. • Proponer a los líderes/as de proceso y/o UCGMP sugerencias para mejorar consistentemente el SIG y sus procesos. • Hacer las denuncias o consultas que consideren pertinentes a través de los canales que la Institución destine para aquello.
Terceros relacionados	Cumplir con los requisitos del SIG	• Conocer y cumplir con los requisitos establecidos por el SIG, en el ámbito de su relación con SERNAC.

V. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

El SIG del SERNAC se basa en los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 "Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos" e ISO 37301:2021 "Sistemas de gestión del cumplimiento — Requisitos con orientación para su uso" y considera como guías de referencia (no constituyendo requisitos) los lineamientos establecidos en:

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/1S21BP-803

- Documento Técnico N°70 del Consejo de Auditoría General de Gobierno "Implantación, mantención y actualización del proceso de gestión de riesgos en el sector público", basado en la Norma ISO 31000:2018 "Gestión de Riesgos - Directrices" y Marco de Gestión de Riesgos Corporativos ERM – COSO II.
- Norma ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario".

VI. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La presente política se aplica de manera complementaria con las políticas gubernamentales aplicables al Servicio y con otras definidas por el propio SERNAC. Se menciona especialmente la relación de complementariedad con la Política de Gestión de Riesgos y la Política General de Seguridad de la Información, en materia de protección de la información documentada.

VII. REVISIONES

Con el fin de asegurar la vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada al menos una vez al año y validada por la Dirección Nacional, cuando corresponda a una nueva versión, con el propósito que sea apropiada al contexto institucional y estrategia vigente.

El monitoreo será responsabilidad de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos (UCGMP), quien dará cuenta de su estado, cada vez que sea necesario, a el/la Director/a Nacional.

VIII. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política será difundida por comunicaciones internas a todo el personal, junto con quedar disponible en el repositorio documental institucional vigente y página web institucional.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Sección del documento	Descripción del cambio
No aplica	No aplica

2°. DISPÓNESE 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°657 de 27 de agosto de 2021, que aprueba la Política de la Calidad en su versión 13.0.

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 la resolución anterior".

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/1S21BP-803

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

Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 14-06-2024 15:25 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

RME/PHP/FCD/RGM

Distribución:
-Gabinete
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- Fiscalía Administrativa
- Auditoría Interna
- Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión
- Coordinación Regional
- Direcciones Regionales
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección. de Consumo Financiero
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Subdirección de Estrategias y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental

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/1S21BP-803