



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PTF/Ems



N° 2478

REF.: Establece funciones de los Centros de Responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor.

SANTIAGO, 21 MAR 2012

RESOLUCIÓN EX. N° 513

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; el artículo 31 del D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República,

**CONSIDERANDO:**

1°.- Que, según lo dispone el artículo 31 del D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, corresponde a los Jefes de Servicio dirigir y organizar el Servicio para el mejor cumplimiento de sus objetivos.

2°.- Que es necesario fijar los objetivos y/o funciones de la estructura interna del Servicio de acuerdo a las necesidades reales de funcionamiento, y

3°.- Las facultades que detenta este Director Nacional;

**R E S U E L V O:**

ESTABLÉCENSE, a contar de esta fecha, las funciones de los Centros de Responsabilidad que integran la estructura interna del Servicio Nacional del Consumidor, las que a continuación se señalan:

Departamento / Equipo	Funciones
<b>Comunicación Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de información del acontecer nacional, con perspectiva comunicacional, para anticipar posibles escenarios de oportunidad para el servicio, además de la atención y respuesta de requerimientos de prensa a nivel nacional y regional.</li> <li>▪ Generación, administración y mantención de los contenidos de sitios Web institucionales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- www.SERNAC.cl</li> <li>- www.SERNACfinanciero.cl</li> <li>- www.revistadelconsumidor.cl</li> </ul> </li> <li>▪ Diseño de gráfica para productos SERNAC e imagen corporativa</li> </ul>

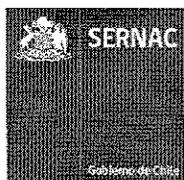
	<p>institucional, según manual de imagen Gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración y edición de contenidos para redes sociales del SERNAC.</li> <li>▪ Planificación, diseño e implementación de campañas SERNAC, de difusión de información a nivel nacional.</li> <li>▪ Coordinación de la distribución nacional de piezas gráficas (folletos, productos campañas de difusión) y de imagen corporativa del SERNAC.</li> <li>▪ Capacitación y evaluación de voceros institucionales.</li> </ul>
<p><b>Educación para el consumo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detección de brechas de educación para el consumo, posibles escenarios de vulnerabilidad de los derechos del consumidor e incumplimiento de deberes que requieran acciones educativas para prevenirlos.</li> <li>▪ Elaboración y/o diseño de contenidos y productos, entrega de información, asesoría técnica y metodológica en materia de educación para el consumo a los clientes y usuarios.</li> <li>▪ Realización de actividades de formación en materia de consumo para facilitadores que intervienen en procesos educativos según requerimientos y de acuerdo a lineamientos institucionales.</li> <li>▪ Generación y entrega de material de educación para el consumo para la ciudadanía en general, a través de distintos canales de distribución.</li> <li>▪ Generación de alianzas estratégicas con organismos del Estado, organizaciones de la sociedad civil y privados, para diversificar la oferta de la educación para el consumo, según lineamientos estratégicos.</li> </ul>
<p><b>Gestión Territorial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación, Administración, Ejecución y Evaluación de los tres canales que conforman el Modelo de Atención SernacFacilita.</li> <li>▪ Administración y Soporte de la Plataforma Tecnológica y de su gestión Sistema SernacFacilita.</li> <li>▪ Monitoreo e Implementación de la Evaluación de Procesos de Interoperabilidad con Servicios Públicos, Municipios y Proveedores.</li> <li>▪ Gestión de información relacionada con las Bases de datos del Sistema SernacFacilita, tanto en relación a la gestión de requerimientos, como al comportamiento de los mercados y submercados en base a la Matriz de Mercados Relevantes institucional.</li> </ul>
<p><b>Participación Ciudadana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyar las labores técnico-administrativas de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Administración del Fondo Concursable destinado al financiamiento público de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores.</li> <li>▪ Apoyar las labores de seguimiento y evaluación a las iniciativas financiadas a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores (Art. 11 bis Ley 19.496).</li> <li>▪ Entregar soporte técnico y asesoramiento metodológico en la aplicación e implementación de herramientas y/o técnicas de participación ciudadana a la institución, en sus distintos niveles y ámbitos de decisión, para la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana previstos en la Ley de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la Norma General de Participación Ciudadana del SERNAC.</li> <li>▪ Coordinar la ejecución institucional de los proyectos temáticos (Participación Ciudadana, Cohesión social o afines) que SERNAC desarrolle con financiamiento de la Cooperación Internacional, en consistencia con su Norma de Participación Ciudadana y la restante normativa vigente.</li> <li>▪ Diseñar, coordinar y/o ejecutar el proceso de fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores.</li> </ul>
<p><b>Estudio e Inteligencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Levantamiento, digitación y sistematización de datos para precios en SERNAC.</li> <li>▪ Levantamiento de datos financieros en Área Metropolitana y hechos constitutivos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor.</li> <li>▪ Levantamiento de Publicidad.</li> <li>▪ Elaboración de Oficios, Denuncias e Informes a partir de las Piezas Publicitarias.</li> <li>▪ Elaboración de Rankings de los mercados relevantes.</li> <li>▪ Elaboración de reportes de resultados y cuadros de análisis para estudios Coyunturales y de sondeos de precios en Área Metropolitana y Regiones.</li> </ul>



DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PTF/Ems



<p><b>Protección Económica y Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de un sistema de seguridad de productos no alimenticios (análisis de accidentabilidad, evaluación del riesgo y análisis costo-beneficio de las acciones de seguridad).</li> <li>▪ Desarrollo de un sistema de notificación de medidas de seguridad (gestión, investigación y administración de alertas y retiro de productos no alimenticios no seguros).</li> <li>▪ Coordinación y ejecución de acciones de vigilancia (estudios, participación en redes nacionales e internacionales en la materia).</li> <li>▪ Promoción de acciones de formación institucional en materia de Seguridad de Productos (talleres, charlas, etc.) y en otras agencias o grupos de interés para el desarrollo de una cultura de seguridad activa en el conjunto de actores relacionados a la seguridad de productos no alimenticios.</li> <li>▪ Coordinación la red nacional de agencias relacionadas a la seguridad de productos no alimenticios.</li> <li>▪ Promoción del cumplimiento de los compromisos nacionales en materia de seguridad de productos.</li> <li>▪ Representación de SERNAC en instancias técnicas con otros servicios públicos en materias de seguridad de productos, así como también en instancias internacionales en la materia.</li> <li>▪ Asesoría y realización de observaciones a propuestas de interés institucional en materia de seguridad de los productos y de seguridad de los consumidores (proyectos de ley, reglamentos, organización, etc.).</li> </ul>
<p><b>División Jurídica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de los lineamientos jurídico – judiciales a nivel nacional que contengan los criterios sobre los alcances de la ley 19.496, normativa sectorial de protección a los consumidores y/o normativa de carácter administrativo en el ámbito de su competencia, preparación y emisión de insumos jurídicos en relación a dichos lineamientos, así como la difusión de los lineamientos y los insumos, cualquiera sea su extensión o formato, y monitorear su cumplimiento, levantando las brechas y sugiriendo mejoras.</li> <li>▪ Organización, implementación y participación en actividades de difusión a organismos públicos y privados externos y transferencia de competencias y/o conocimientos a usuarios del servicio, en diversas materias legales, entre ellas de protección al consumidor que incluyen los contenidos derivados de juicios de interés general, juicios colectivos, mediaciones colectivas, Registro de Sentencias y del Registro de Resoluciones Administrativas Sancionatorias.</li> <li>▪ Administración, mantención y actualización del Registro de Sentencias de policía local y sentencias civiles que se dicten en materia de juicios de interés general y juicios colectivos; y del Registro de Resoluciones Administrativas Sancionatorias, conforme a los artículos 58 e) y 58 bis incisos 1º y 2º de la Ley 19.496 y Decreto 18 del Ministerio de Economía que aprueba el Reglamento de Sentencias de la ley N° 19.496</li> <li>▪ Control de la legalidad de los actos administrativos del Servicio (con excepción de resoluciones exentas inherentes al Sello SERNAC y sus requisitos, y aquellas relativas con los Árbitros vinculados al SERNAC Financiero) y conductas funcionarias, tanto en el marco de LPC, ley 20.285, ley 18.575, ley 18.834, ley 19.628, ley 19.880 y demás normas administrativas y procedimientos, manuales y/o instrucciones establecidos internamente.</li> <li>▪ Gestión de juicios fundados en infracciones a la LPC, y/o en normas administrativas.</li> <li>▪ Gestión de mediaciones colectivas y gestión extrajudicial en general de casos de interés general, colectivo y/o difuso con alcance nacional y control a nivel regional.</li> <li>▪ Administración y actualización de la Biblioteca Legal.</li> </ul>
<p><b>Gestión y Desarrollo de las Personas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provisión de personal idóneo para cumplir con los requerimientos estratégicos de la Institución, estableciendo un vínculo legal y administrativo entre el/la funcionario/a contratado/a y el Servicio.</li> <li>▪ Inducción del personal contratado, respecto de los derechos y deberes</li> </ul>

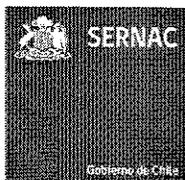


N° 2478

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PTF/Ems

	<p>laborales y administrativos, estratégicos y valóricos del Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento y custodia de los antecedentes que dan cuenta del ciclo laboral de los/as funcionarios/as.</li> <li>▪ Cálculo de las remuneraciones mensuales de los/as funcionarios/as, para su pago correspondiente.</li> <li>▪ Tramitación formal de las desvinculaciones funcionarias.</li> <li>▪ Generación de las instancias formales para el desarrollo del proceso de evaluación del desempeño de los/as funcionarios/as, en base a criterios objetivos, para cumplir con los requisitos reglamentarios establecidos.</li> <li>▪ Generación de las instancias formales que permitan entregar competencias a los/as funcionarios/as, para el cumplimiento de las funciones del cargo que desempeñan.</li> <li>▪ Administración de los beneficios remuneracionales y no remuneracionales del Servicio, como también, la generación de las actividades tendientes al mejoramiento del ambiente laboral.</li> <li>▪ Gestión de la comunicación interna en la Institución y mantenimiento de la información de interés para todos/as los/as funcionarios/as.</li> </ul>
<p><b>Administración y Finanzas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo a intervalos planificados de las instalaciones del Edificio Institucional y de los demás activos fijos que conforman el patrimonio institucional.</li> <li>▪ Revisión, actualización y resguardo los bienes que están ubicados al interior de la Institución para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.</li> <li>▪ Gestión y control del presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor en conformidad con los requerimientos de los organismos externos de control gubernamental (CGR y DIPRES).</li> <li>▪ Registro contable en forma correcta y oportuna de todas las operaciones de incidencia económica en el Servicio Nacional del Consumidor y asegurar la disponibilidad y accesibilidad de toda la información contable, financiera y presupuestaria generada por la institución, mediante la aplicación de la Plataforma denominada Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).</li> <li>▪ Gestión oportuna del Pago a Proveedores y su respectiva evaluación, para dar cumplimiento satisfactorio de las disposiciones existentes dentro del proceso.</li> <li>▪ Evaluación y materialización de todos los requerimientos de abastecimientos y suministros de nuestros clientes internos a nivel institucional, mediante la aplicación de la plataforma tecnológica disponible en el Portal Chilecompras.</li> </ul>
<p><b>Auditoría Interna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de Plan Anual de Auditorías Internas y su correspondiente cronograma de trabajo, basado en priorización riesgos institucionales.</li> <li>▪ Confección de programas de auditorías a realizar conforme a Plan Anual de auditorías y riesgos estipulados en matriz de riesgo institucional.</li> <li>▪ Realización de auditorías y presentación de resultados y recomendaciones a la Dirección Nacional, Contrapartes Auditadas y Clientes externos del Informe de resultados de la Auditoría Interna.</li> <li>▪ Seguimiento y verificación de las acciones correctivas y/o preventivas comprometidas por las contrapartes auditadas, lo cual se desarrolla paralelamente a la confección y consolidación periódica de informes que dan cuenta del estado de cumplimiento de los compromisos.</li> <li>▪ Verificación y seguimiento a los compromisos internos y materias de control externos asignados mediante normativas vigentes y/o requerimientos de contrapartes tanto internas como externas a la institución.</li> </ul>
<p><b>Planificación Estratégica y Calidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación en la revisión y actualización anual de las Definiciones Estratégicas Institucionales.</li> <li>▪ Formulación del Sistema de Información para la Gestión, considerando los compromisos de gestión externos e internos vinculados a las definiciones estratégicas (Formulario H, CDC, ADP, entre otros).</li> <li>▪ Coordinación de la Planificación Operativa, orientada al correcto desarrollo de los procesos de la institución.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución del control de gestión, referente a los procesos – productos y sus correspondientes compromisos, proporcionando información veraz y oportuna para la toma de decisión, a través de informes ejecutivos y reportes periódicos del SIG.</li> <li>▪ Desarrollo de actividades enmarcadas en la formulación y seguimiento de los sistemas PMG, velando por el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos anualmente a través de sus correspondientes hitos de validación.</li> <li>▪ Coordinación del proceso de gestión de riesgo, articulando las fases requeridas para la actualización de la Matriz de Riesgo Institucional, definición de objetivos, controles y la formulación de compromisos definidos en el Plan de Tratamiento de Riesgos.</li> <li>▪ Ejecución y coordinación de las actividades relacionadas con los procesos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad, velando por su correcto desempeño a través de la identificación de brechas y tratamiento de acciones orientadas a la mejora continua de los procesos.</li> <li>▪ Gestionar la elaboración y resultados de Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana referentes a la gestión del SERNAC.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Gabinete</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de requerimientos de los consumidores en materias de consumo de acuerdo a lineamientos y estándares Institucionales establecidos.</li> <li>▪ Gestión de relacionamiento con proveedores y otros servicios públicos para la tramitación de reclamos, de acuerdo a lineamientos Institucionales.</li> <li>▪ Generación de información especializada que sirva de apoyo para las vocerías institucionales, de acuerdo a requerimientos y necesidades de la contingencia.</li> <li>▪ Realización de asesorías técnicas a través de la entrega de información y/o participación directa en instancias consultivas publico/privadas, nacionales e internacionales en materias de consumo, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de la institución.</li> <li>▪ Facilitación de la articulación con actores relevantes mediante el levantamiento de información, según requerimientos y de acuerdo a lineamientos de la Institución.</li> <li>▪ Generación de alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, según lineamientos estratégicos.</li> <li>▪ Coordinación del funcionamiento productivo y administrativo de las Direcciones Regionales y su Sistema Regional de Protección al Consumidor.</li> <li>▪ Gestión de relacionamiento con autoridades del Poder Ejecutivo, Judicial Legislativo y asimismo con autoridades regionales y comunales.</li> <li>▪ Coordinación de acciones de gestión internacional. (Requerimientos internacionales y transferencia de Buenas prácticas: OECD, ICPEN, FIAGC, redes de alerta internacional, representación en instancias de interés institucional en instancias internacionales).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Desarrollo y Soporte Tecnológico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aseguramiento de la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del Servicio, de acuerdo a normativa vigente y lineamientos Institucionales.</li> <li>▪ Entrega de soporte técnico según los requerimientos emitidos por los usuarios, medición de la satisfacción con la gestión realizada y mejora continua del proceso.</li> <li>▪ Disposición de aplicaciones desarrolladas en forma interna, para la mejora de los procesos del negocio existentes en la institución.</li> <li>▪ Asesoramiento a la institución en la incorporación de aplicaciones a medida y recursos tecnológicos, que requieran desarrollo o servicio externo, bajo una estrategia tecnológica basada en tendencias de mercado y de acuerdo a lineamientos del Estado.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>División Consumo Financiero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de soporte y respuesta inmediata a requerimientos de usuarios y clientes, generando información especializada y confiable para dar respuestas oportunas a reclamos y consultas en materia de consumo financiero, de acuerdo a las políticas de la Institución.</li> <li>▪ Elaboración de nómina pública de mediadores y árbitros financieros, manteniéndola actualizada, disponible en sitio Web, especificando su</li> </ul>



N° 2478

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
PTF/Ems

	<p>asignación comunal y funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombramiento de mediadores y árbitro financieros, a falta de acuerdo de las partes y cumplido el plazo para ello y además nombrar un mediador o árbitro en reemplazo de aquel que en 30 o 90 días respectivamente, no tenga propuesta de acuerdo.</li> <li>▪ Control de la legalidad de los actos administrativos inherentes al Sello SERNAC y sus requisitos, y aquellos relativos a los Árbitros vinculados con el SERNAC Financiero.</li> <li>▪ Elaboración de denuncia en Juzgados de Policía Local, por el incumplimiento del acuerdo obtenido en la propuesta de mediación o sentencia arbitral por parte de los proveedores.</li> <li>▪ Monitorear el Mercado Financiero, verificando las actuaciones de los proveedores, específicamente con respecto a la información de la Carga Anual Equivalente (CAE) solicitando Información Básica Comercial (IBC) de servicios y productos financieros.</li> <li>▪ Generación de información veraz, oportuna y especializada en materia de consumo financiero, de acuerdo a los lineamientos de la Institución cumpliendo con los estándares de calidad, según requerimientos internos y externos en base a directrices generales.</li> <li>▪ Revisión de solicitud de contratos de adhesión al sello SERNAC por parte de proveedores, de acuerdo a normativa legal vigente, constatando el cumplimiento de condiciones legales para el otorgamiento del mismo.</li> <li>▪ Revocación de Sello SERNAC, a proveedores debido al incumplimiento de la normativa legal vigente.</li> </ul>
<p><b>Direcciones Regionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Representación de la Dirección Nacional, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección al consumidor en su región.</li> <li>▪ Generación y difusión de información en temáticas relevantes en materia de consumo y del quehacer institucional en la región.</li> <li>▪ Implementación y coordinación del Modelo de Atención a los consumidores a nivel regional.</li> <li>▪ Gestión de mediaciones, procedimientos extrajudiciales, juicios de interés general y colectivos fundados en infracciones a la LPC de cobertura regional.</li> <li>▪ Implementación de programas y propuestas educativas que promuevan el respeto de los derechos y deberes de los consumidores.</li> <li>▪ Coordinación de instancias de participación ciudadana, para difundir la gestión institucional y sus políticas, informando sobre la implementación de los planes y programas del Servicio.</li> <li>▪ Desarrollo, programación y ejecución de los Compromisos de Gestión Institucionales.</li> <li>▪ Implementación de procesos definidos y declarados por los equipos de soporte y estratégicos con alcance regional.</li> </ul>

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**DIRECTOR NACIONAL**

*[Handwritten Signature]*

★ JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

XCF/EVF/PTF  
**DISTRIBUCIÓN:**  
División Jurídica  
Depto. Gestión y Desarrollo de Personas  
Depto. Administración y Finanzas  
Todas las Unidades  
Oficina de Partes