



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00822**

**SANTIAGO, 22 SEP 2022**

### **APRUEBA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS VERSIÓN 5.0 DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

#### **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 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 658 de 27 de agosto de 2021 que establece la jerarquía documental y los circuitos de aprobación de los mismos; la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N°29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

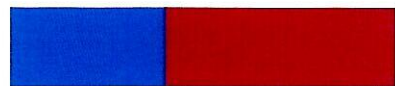
#### **CONSIDERANDO:**

**1.-**Que, durante mayo de 2022 se modificó la Política de Gestión de Riesgos, aprobada mediante Resolución Exenta N° 733/2020, generando la versión 5.0 del mismo, con la finalidad de revisar y mantener la política actualizada a los lineamientos y/o necesidades institucionales, según lo dispuesto en el punto IX, donde hace mención a su revisión anual para efectos de vigencia y actualización.

**2.-**Que, de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N°658 de fecha 27 de agosto de 2021, que "Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación" en el Servicio Nacional del Consumidor, el término "Política" se define como una intención y dirección de la Organización, forma de expresión formal de la Dirección y proporciona un marco de referencia para los objetivos propuestos según la materia.

**3.-**Que, éstos, de acuerdo a la Resolución Exenta citada, serán elaborados por la Jefatura del Centro de Responsabilidad, para posteriormente pasar por la revisión del/la Subdirector(a) de Estrategia, Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios, después de lo cual deberán





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

someterse a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos y, de manera posterior, pasar por el control de legalidad de la Fiscalía Administrativa, unidad que, en caso de que se encuentren jurídicamente correctos, los remitirá al/la Director/a Nacional para su aprobación mediante Resolución Exenta.

**4.-**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.

**5.-**Las facultades que confiere la ley al Director Nacional.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** a contar de esta fecha, la Política de Gestión de Riesgos versión 5.0, la que forma parte de la presente resolución y se transcribe a continuación:

#### I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC", "Servicio" o "Institución") es la institución del Estado responsable de vigilar que se respeten los derechos de los/as consumidores/as, definiendo sus líneas estratégicas en cuanto a informar, educar y proteger a los/**las** consumidores/**as**, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas, bajo el alero de la excelencia y mejora continua.

Establecemos nuestra propuesta de valor hacia la ciudadanía, y los distintos actores de los mercados, orientando y focalizando nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, con el fin de disminuir las asimetrías que afectan al/**la** consumidor/**a** y respondiendo con eficacia a sus necesidades.

En concordancia con su misión y objetivos estratégicos, el SERNAC manifiesta su compromiso con el Proceso de Gestión de Riesgos, para identificar, analizar, valorar y tratar de forma permanente, aquellas amenazas y eventos que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios ofrecidos, que signifiquen un riesgo para el logro de los objetivos institucionales o que vayan en desmedro a los niveles de satisfacción de los clientes/consumidores(as), en coherencia e integración al modelo de gestión implementado, a la eficacia de los procesos y mediante el compromiso de iniciativas que aseguren su mejora continua.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices y responsabilidades en la gestión de riesgos del SERNAC, especialmente en lo relativo a la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos que puedan afectar a la institución, con el objeto de prevenir su ocurrencia o minimizar su impacto **y para el caso de las oportunidades, aprovechar su ocurrencia con tal de maximizar su impacto en pos del logro de los objetivos establecidos.**

### III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente Política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos (incluso aquellos en que la organización ha optado por tercerizar y externalizar o delegar externamente, y que afecte a la conformidad del producto con los requisitos establecidos) y sus funcionarios y funcionarias, independientemente de su calidad jurídica.

### IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La estructura de roles para la gestión del Proceso de Riesgos, estará constituida de la siguiente manera:

RESPONSABLE	ROL	FUNCIONES
Director/a Nacional	Liderar la toma de decisiones y <b>las orientaciones estratégicas del Proceso de Gestión de Riesgos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderar y entregar las orientaciones estratégicas necesarias, para la implementación del proceso.</li> <li>- Aprobar políticas institucionales en materia de gestión de riesgos.</li> <li>- Tomar conocimiento sobre la efectividad del proceso de gestión de riesgos institucional, a través de la asesoría del Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional <b>y área de Auditoría Interna.</b></li> </ul>
Comité de Riesgos	Asesorar al Director/a Nacional en la implementación y mantención del Proceso de Gestión de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Proponer enfoques estratégicos para ser aplicados al proceso de gestión de riesgos.</b></li> <li>- <b>Supervisar y revisar la implementación de la gestión de riesgos institucional.</b></li> <li>- Validar los <b>riesgos institucionales priorizados de ser trabajados, a través de Planes de Tratamiento.</b></li> <li>- Arbitrar y resolver conflictos, <b>en materia de gestión de riesgos.</b></li> </ul>
Comité Operativo de Riesgos	Asesorar al/a <b>la encargado/a del proceso de gestión de riesgos en la implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la Política de Gestión de Riesgos.</li> <li>- <b>Estar en conocimiento del avance de la implementación del Proceso de Gestión de Riesgos, en especial sobre la Matriz de Riesgos Institucional, ranking de riesgo y el contexto del</b></li> </ul>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

RESPONSABLE	ROL	FUNCIONES
	del sistema a nivel operativo.	<b>proceso de gestión de riesgos.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Convocar a representantes de otras áreas de la institución, cuando sea necesario, por la especificidad de las temáticas a abordar.</li><li>- <b>Proponer mejoras operativas y las herramientas del proceso de gestión de riesgos desde las diversas miradas de los partícipes del comité.</b></li></ul>
Auditoría Interna	Proveer el aseguramiento a la Dirección Nacional, sobre la efectividad de las actividades del Proceso de Gestión de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Otorgar aseguramiento constante sobre el Sistema de Gestión de Riesgos.</li><li>- Entregar retroalimentación para la mejora continua del Proceso de Gestión de Riesgos.</li><li>- Promover el desarrollo de competencias en materias de gestión de riesgos.</li></ul>
Jefatura Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos (UCGMP)	Monitorear el Proceso de Gestión de Riesgos Institucional.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar y aprobar la planificación anual, las actividades y resultados del Proceso de Gestión de Riesgos, antes de ser <b>reportado a la Institución.</b></li><li>- Monitorear la adecuada y oportuna ejecución de los hitos referidos a la gestión de riesgos institucional.</li></ul>
Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional	<b>Coordinar</b> el Proceso de Gestión de Riesgos Institucional.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificar el Proceso de Gestión de Riesgos, <b>coordinar la implementación, proponer mejoras en lo operativo</b> y realizar el seguimiento de la implementación.</li><li>- <b>Proponer revisión y/o ajustes a la Política de Riesgos Institucionales.</b></li><li>- Sensibilizar, comunicar y orientar a la Institución respecto del Proceso de Gestión de Riesgos.</li><li>- Coordinar el funcionamiento del Comité Operativo de Riesgos.</li><li>- Asesorar en materia de gestión de riesgos a los integrantes de los procesos institucionales.</li></ul>
<b>Oficial</b> de Seguridad de la Información	Informar sobre el análisis de riesgos, ejecutado en el Sistema de Seguridad de la Información.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informar y retroalimentar al/a la Encargado/a de Gestión de Riesgos, periódicamente, sobre el análisis de riesgos realizado en el Sistema de Seguridad de la Información mediante los inventarios de activos de información y la revisión de eventos e incidentes.</li></ul>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

RESPONSABLE	ROL	FUNCIONES
Oficial de Cumplimiento (Ley 19.913).	Informar sobre las acciones ejecutadas en torno a la adopción y observancia de las políticas para la prevención de las operaciones sospechosas de <b>LA/FT/DF</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar y retroalimentar al/a la Encargado/a de Gestión de Riesgos, sobre las acciones ejecutadas en torno a la adopción y observancia de las políticas para la prevención de las operaciones sospechosas de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o delitos funcionarios.</li> </ul>
Líder de proceso	Implementar el Proceso de Gestión de Riesgos, a través de la identificación, administración y tratamiento de los riesgos de sus respectivos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener actualizada, de forma permanente, la Matriz de Riesgos de sus respectivos procesos, considerando los resultados de las actividades y/o de los instrumentos que se hayan aplicado para revisar y/o retroalimentar dichos procesos.</li> <li>- Identificar, analizar y valorar los riesgos críticos de sus respectivos procesos y proponer estrategias para su tratamiento.</li> <li>- Velar por la ejecución de los Planes de Tratamiento, del proceso, e informar su estado de avance a UCGMP, cada vez que esto sea requerido.</li> <li>- Utilizar la matriz de riesgos del proceso, como una herramienta de gestión.</li> </ul>
Jefaturas <b>Directores/as Regionales</b>	Participar del Proceso de Gestión de Riesgos, a través de la identificación, administración y tratamiento de los riesgos, de acuerdo a su participación en el/los respectivo/s proceso/s.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alinear <b>las tareas del Proceso de Gestión de Riesgos</b> a su Centro de Responsabilidad, las prioridades y estrategias de identificación, análisis y valoración de Riesgos.</li> <li>- Mantener actualizado al Líder del Proceso, de forma permanente, sobre componentes de la Gestión de Riesgos, que puedan impactar en el proceso en el cual participan.</li> <li>- Ejecutar los Planes de Tratamiento, de acuerdo a la responsabilidad al interior del proceso en el que participa, e informar su estado de avance a UCGMP, cada vez que esto sea requerido.</li> <li>- Utilizar la matriz de riesgos del proceso o procesos del que participa su Centro de Responsabilidad, como una herramienta de gestión.</li> </ul>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

RESPONSABLE	ROL	FUNCIONES
Encargados(as) de Gestión	Colaborar en la implementación del Proceso de Gestión de Riesgos, a través de la identificación, análisis, valorización, administración y tratamiento de los riesgos de sus respectivos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar, a nivel de proceso, la actualización de las matrices de riesgo <b>y el levantamiento de oportunidades</b> en el ámbito de competencia del área.</li> <li>- Coordinar el levantamiento del Plan de Tratamiento de Riesgos, cada vez que el control de un riesgo identificado no sea suficiente para mitigar su exposición al riesgo.</li> <li>- <b>Coordinar el desarrollo de un Plan de Trabajo cada vez que una oportunidad contemple una evaluación de factibilidad costo/beneficio favorable, con tal de aprovechar el impacto en el Servicio.</b></li> <li>- Reportar el estado de avance del Plan de Tratamiento de Riesgo asociado a su área.</li> <li>- <b>Reportar el estado de avance del Plan de Trabajo de la Oportunidad asociado a su área.</b></li> <li>- Alertar sobre la identificación de nuevos riesgos <b>u oportunidades</b>, asociados al proceso o procesos en los que participa el Centro de Responsabilidad.</li> </ul>
Funcionarios(as) del SERNAC	<b>Participar</b> del Proceso de Gestión de Riesgos de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Advertir riesgos <b>y/u oportunidades</b>, e involucrarse activamente en el Proceso de Gestión de Riesgos.</li> </ul>
Terceros relacionados	<b>Participar</b> del Proceso de Gestión de Riesgos de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Advertir riesgos <b>y/u oportunidades</b>, e involucrarse activamente en el Proceso de Gestión de Riesgos.</li> </ul>

### V. COMITÉ DE RIESGOS Y COMITÉ OPERATIVO DE RIESGOS

El Comité de Riesgos será presidido por el/**la** Director/**a** Nacional (o quien lo reemplace o subrogue) y estará compuesto por los siguientes integrantes, de acuerdo a la estructura organizacional del Servicio. Serán los titulares de las siguientes Subdirecciones y Departamentos o quienes ejerzan la coordinación correspondiente:

- Director/a Nacional, o quien designe en su reemplazo.
- Subdirector/a Nacional, o quien designe en su reemplazo.
- Subdirector/a Estrategia, Proyectos y Servicios Usuarios, o quien designe en su reemplazo.
- Jefe/a de Gabinete, o quien designe en su reemplazo.
- Jefe/a de Fiscalía Administrativa, o quien designe en su reemplazo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Jefe/a de Auditoría Interna, o quien designe en su reemplazo.
- Jefe/a de Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, o quien designe en su reemplazo.
- Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional.

Este Comité tiene carácter de consultivo y sesionará según la programación realizada por **el/la Encargado/a de la Gestión de Riesgos Institucionales y/o la** UCGMP (equipo a cargo de su coordinación), o de acuerdo a la disponibilidad de la Alta Dirección. Eventualmente, ésta podría ser modificada según las necesidades del proceso, pudiendo también, invitar a otros asistentes que no sean miembros activos del Comité, en función de la naturaleza de las temáticas que vayan a tratarse. Las actas de dicho Comité serán elaboradas por el/la Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional quien, además, llevará el control de dicho registro.

En cuanto al Comité Operativo de Riesgos, sus integrantes serán:

- Jefe/a de Auditoría Interna, o quien designe en su reemplazo.
- Oficial de Cumplimiento (Ley Nº 19.913).
- Encargado/a de Seguridad de la Información, o quien designe en su reemplazo.
- Oficial de Seguridad de la Información.
- Jefe/a de Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, o quien designe en su reemplazo.
- Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional.
- El rol de Jefe/a de Auditoría Interna, o quien designe en su reemplazo, tiene sólo derecho a voz dentro de esta instancia, actuando en su rol de asesoría a los procesos.

## VI. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

La normativa que se considerará para trabajar el Proceso de Gestión de Riesgos en la Institución, será la siguiente:

- Documentos Técnicos del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno que sean pertinentes.
- Norma Chilena ISO 27001:2013.
- Norma Chilena ISO 9001:2015.
- El SERNAC utilizará la metodología del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que consiste en el levantamiento de todos los procesos, desagregándose por subprocesos y riesgos, priorizándolos en función de la importancia relativa de cada uno de éstos, basados en el cumplimiento de la misión institucional y objetivos estratégicos, para luego ser administrados, mediante la utilización de alguna de las siguientes estrategias genéricas, que no se excluyen necesariamente entre sí, ni son apropiadas en todas las circunstancias:
- Evitar el riesgo, decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que causa el riesgo.
- Aceptar el riesgo a fin de perseguir una oportunidad.
- Compartir el riesgo con otras partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo).
- Reducir la probabilidad o las consecuencias del riesgo o ambos a la vez.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Cualquier estrategia que se elija, debe ser justificada, siendo aprobada por el Comité Operativo de Riesgos y validada por el Comité de Riesgos.

### **VII. NIVELES TOLERABLES DE RIESGOS Y OTRAS DIRECTRICES RELEVANTES PARA LA DIRECCIÓN**

Los niveles de tolerancia para el proceso de gestión de riesgos serán revisados al menos una vez al año. Sin perjuicio de lo anterior, serán catalogados fuera del rango de tolerancia, aquellos riesgos **que tengan un nivel de exposición al riesgo específico en valores "Mayores" y "No aceptable", priorizados por el Comité de Riesgos, y/o** aquellos riesgos referentes a:

- Continuidad del negocio en la atención usuaria y gestión judicial. Se entenderá como toda situación que amenace la entrega oportuna y conforme a los requisitos, de productos y servicios a los usuarios.
- Imagen institucional. Comprende afectaciones negativas sobre la reputación institucional y percepción de la ciudadanía.
- Manejo de información estratégica. Considera el debido cuidado de los datos, información y conocimiento institucional y estratégico.
- Afecten negativamente al patrimonio fiscal. Incluye el detrimento de los bienes institucionales y recursos financieros.
- Daños a la integridad de los funcionarios y funcionarias. Situaciones que afectan física y psicológicamente a las personas en el desempeño de sus funciones.
- **Incumplimiento legal**, administrativo, civil y/o penal. Según lo estipulado en el Estatuto Administrativo y otras normativas legales aplicables.
- **Riesgos que se hayan materializado, presentando un impacto mayor y/o catastrófico para la Institución, el cual, menoscabe la ejecución normal de los procesos.**

De acuerdo a lo anterior, todos los riesgos que se enmarquen en las anteriores clasificaciones, conforman el apetito del riesgo y, por tanto, quedan sujetas a la generación de un Plan de Tratamiento de Riesgos, previo análisis del control existente.

Por otra parte, cabe señalar que las oportunidades identificadas, serán trabajadas por proceso, mediante el reporte de los/as encargados/as de gestión y riesgos, y la sistematización de éstas en pos del mejoramiento continuo.

### **VIII. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

La presente Política se aplicará de manera complementaria con las demás políticas gubernamentales aplicables al Servicio, en especial concordancia con la Política de Calidad y con las Políticas de Seguridad de la Información de la Institución. Además, del Sistema de prevención de Delito Funcionario / Financiamiento del Terrorismo / Lavado de Activos.

Toda la documentación que forme parte del Proceso de Gestión de Riesgos se desarrollará bajo los criterios, formatos y metodologías existentes en el marco







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, siendo, por lo tanto, consistente con la Política de Calidad Institucional.

### **IX. REVISIONES**

Con el fin de asegurar su vigencia, actualización y mejora continua, la presente Política será revisada por el Comité Operativo de Riesgos, al menos una vez al año, proponiendo las mejoras a implementar al Director/a Nacional, las que, sin perjuicio de la finalidad de esta revisión, pueden ser originadas a causa de eventualidades o cambios circunstanciales que enfrente el Servicio.

El monitoreo del Proceso de Gestión de Riesgos será responsabilidad del/la Encargado/a de Gestión de Riesgos Institucional, quien dará cuenta de éste, cada vez que sesione el Comité de Riesgos.

### **X. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA**

Las definiciones y documentación relacionada con el Proceso de Gestión de Riesgos, se mantendrán disponibles en el **Repositorio** documental vigente y en la página WEB Institucional.

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

**3° DÉJESE SIN EFECTO** lo establecido en la resolución exenta N° 733 del 22 de octubre de 2020, y todas las anteriores que se hayan dictado en materia de Políticas de Riesgos de este Servicio.

**4° ANÓTESE** al margen de la Resolución Exenta N°733 de fecha 22 de octubre de 202020, el número y fecha del presente acto administrativo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**5° PUBLÍQUESE** en el *Repositorio Documental del Gestor Información Documental Institucional (GIDI)* para su control y uso y en la página WEB Institucional.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



CDN/JOT/FYC/BHP/JMC  
R1:6269

**Distribución:** Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Nacional - Subdirección de Fiscalización - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Juicios - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Estudios Económicos y Educativos - Subdirección de Estrategia, Proyectos Institucionales y Servicios Usuarios - Direcciones Regionales - Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas - Departamento de Administración y Operaciones - Departamento de Operaciones y Servicios Logísticos - Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional - Fiscalía Administrativa - Auditoría Interna - Oficina de Partes.

