

Fecha: 23-05-2025  
Medio: DIARIO OFICIAL CHILE - BOLETÍN OFICIAL DE MINERÍA  
Supl.: DIARIO OFICIAL CHILE – BOM – SENTENCIAS EXPLORA  
Tipo: Noticia general  
Título: Resolución exenta número 261, de 2025.- Delega facultad para firmar actos y documentos que indica por orden del Director Nacional, en la jefatura del Departamento de Atención Usuario y Despliegue Territorial

Pág.: 19  
Cm2: 712,9  
VPE: \$ 0

Tiraje:  
Lectoría:  
Favorabilidad: Sin Datos  
Sin Datos  
Neutra

# DIARIO OFICIAL

DE LA REPUBLICA DE CHILE  
Ministerio del Interior

**I**  
SECCIÓN

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.155

Viernes 23 de Mayo de 2025

Página 1 de 2

### Normas Generales

CVE 2647308

#### MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Servicio Nacional del Consumidor

#### DELEGA FACULTAD PARA FIRMAR ACTOS Y DOCUMENTOS QUE SE INDICA POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL, EN LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN USUARIO Y DESPLIEGUE TERRITORIAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

(Resolución)

Núm. 261 exenta.- Santiago, 21 de abril de 2025.

Vistos:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 2021 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; DFL N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado; DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, el decreto N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la resolución N° 36 de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de las materias de personal que se indican; y los antecedentes que se acompañan a este acto administrativo, y

Considerando:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, “Sernac” o “Servicio”), por mandato del artículo 57 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, “Ley N° 19.496” o “LPDC”), es un servicio público descentralizado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2.- Que, de acuerdo con los literales a) y d) del artículo 59 inciso décimo de la ley N° 19.496, le corresponderá especialmente al Director Nacional del Sernac:

a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de jefe superior del Servicio(...)

d) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo la materia señalada en la letra b) del inciso segundo del artículo 58.

3.- Que, el artículo 41 del 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

CVE 2647308

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz  
Sitio Web: [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)

Mesa Central: 600 712 0001 Email: [consultas@diarioficial.cl](mailto:consultas@diarioficial.cl)  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)



Fecha: 23-05-2025

Medio: DIARIO OFICIAL CHILE - BOLETÍN OFICIAL DE MINERÍA

Supl. : DIARIO OFICIAL CHILE – BOM – SENTENCIAS EXPLORA

Tipo: Noticia general

Título: **Resolución exenta número 261, de 2025.- Delega facultad para firmar actos y documentos que indica por orden del Director Nacional, en la jefatura del Departamento de Atención Usuario y Despliegue Territorial**

Pág. : 20

Cm2: 712,9

VPE: \$ 0

Tiraje:

Lectoría:

Favorabilidad:

Sin Datos

Sin Datos

Neutra

Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, autoriza la delegación de atribuciones y facultades propias de los cargos que se ejerzan en la Administración del Estado, disponiéndose, en su inciso final, que igualmente podrá delegarse la facultad de firmar, por orden de la autoridad delegante, determinados actos sobre materias específicas.

4.- Que, este Servicio se ve en la necesidad de delegar las facultades de firma en la jefatura del Departamento de Gestión de Usuario y Despliegue Territorial, a fin de mantener una adecuada gestión interna, que lleve a la eficiencia y eficacia en la tramitación de oficios asociados a entrega de datos de registro y gestión relacionados con reclamos, consultas, "SONI", no molestar, me quiero salir, alertas ciudadanas, registro de inscripción y datos de consumidores y proveedores.

5.-Las facultades que la ley concede a este Director Nacional.

Resuelvo:

1. Delégase, a contar de esta fecha, en la jefatura del Departamento de Gestión de Usuario y Despliegue Territorial del Servicio Nacional del Consumidor, que ejerza el cargo como titular, suplente, subrogante, o quien ejerza las funciones del cargo en calidad de directivo, la facultad de firmar por orden del Director Nacional, las siguientes materias:

a) Oficios que deriven a proveedores las solicitudes de consumidores que ingresan relacionadas con reclamos, consultas, no molestar, me quiero salir, que se gestionan a través del portal del consumidor del Sernac.

b) Oficios que den respuesta a consumidores respecto de la gestión de solicitudes de reclamos, consultas, SONI, no molestar, me quiero salir, alertas ciudadanas, que se gestionan a través del portal del consumidor del Sernac.

c) Oficios que den respuesta a requerimientos de información relacionados con datos y/o antecedentes relacionados con la inscripción de proveedores y consumidores en el portal del consumidor, gestión y datos de reclamos, consultas, SONI, no molestar, me quiero salir, alertas ciudadanas, a solicitud de la Excelentísima Corte Suprema, Ilustrísima Corte de Apelaciones, tribunales y, otros servicios u organismos de la Administración del Estado.

2. Dispónese que, para ejercer estas facultades, el/la Jefe/a del Departamento de Gestión de Usuario y Despliegue Territorial, deberá anteponer a su firma, la fórmula "Por orden del Director Nacional".

3. Notifíquese la presente resolución, a la jefatura del Departamento de Gestión de Usuario y Despliegue Territorial del Servicio Nacional del Consumidor, por la oficina de Partes y Gestión Documental, adjuntando copia íntegra de la misma.

4. Publíquese en el portal de transparencia activa y en el Diario Oficial.

Anótese, comuníquese y publíquese.- Andrés Eugenio Herrera Troncoso, Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor.