

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 07-04-2015  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Sr. Gianni Lambertini

### JEFE/A DIVISIÓN FUNCIÓN CONSUMO FINANCIERO SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC

#### 1. REQUISITOS LEGALES

Estar en posesión de un Título profesional de una carrera de a lo menos 10 semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocidos por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años. Los años de experiencia requeridos serán de tres años en el caso de poseer un grado académico de Magíster o Doctor.

○

Título profesional de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocidos por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a seis años. Los años de experiencia requeridos serán de cuatro años en el caso de poseer un grado académico de Magíster o Doctor.

Fuente: Artículo 1º, del DFL N° 1, de 27 de noviembre de 2012,  
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

#### 2. FACTOR PROBIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

### 3. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
<b>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA</b>	10 %
<b>A2. GESTIÓN Y LOGRO</b>	20 %
<b>A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES</b>	15 %
<b>A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</b>	10 %
<b>A5. LIDERAZGO</b>	15 %
<b>A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD</b>	10 %
<b>A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>	20 %

#### DICCIONARIO DE ATRIBUTOS

##### 1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para detectar y comprender las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global e incorporarlas de manera coherente a las prioridades sectoriales y la estrategia institucional.

##### 2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizando recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización. Capacidad para adoptar las decisiones adecuadas que permitan implementar las nuevas atribuciones contenidas en el marco normativo del SERNAC Financiero.

Se valorará contar con al menos 2 años de experiencia en cargos directivos, jefatura y/o gerencia.

##### 3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

Capacidad para identificar a los actores involucrados (stakeholders) y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y/o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar de ser necesario situaciones críticas.

##### 4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

## 5. LIDERAZGO

Capacidad para generar compromiso de los funcionarios/as y el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la institución. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante, fomentando en su equipo de trabajo una gestión de excelencia.

## 6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambios e incrementar resultados.

## 7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Es altamente deseable poseer experiencia en el ámbito financiero y/o económico en un nivel apropiado para las necesidades específicas del cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en derecho económico y/o financiero y/o experiencia en materias de gestión y administración.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel Jerárquico
Servicio	Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC
Dependencia	Director/a Nacional
Ministerio	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Lugar de Desempeño	Santiago

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

Al/a Jefe/a de la División Función Consumo Financiero le corresponde definir e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros y su relación con los proveedores, promoviendo así una cultura de consumo responsable, fomentando la transparencia de los mercados, entregando información relevante, y amparando legalmente a los consumidores en este mercado en específico.

**FUNCIONES  
ESTRATÉGICAS**

Al asumir el cargo de Jefe/a División Función Consumo Financiero le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Monitoreo del Mercado Financiero, verificando las actuaciones de los proveedores con respecto a la información de la Carga Anual Equivalente (CAE) y otros conceptos introducidos por la ley 20.555, solicitando, entre otra, Información Básica Comercial (IBC) de servicios y productos financieros.
2. 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, de acuerdo a las políticas de la institución
3. Revisión de contratos y evaluación de la legalidad de materias vinculadas a la Ley 20.555.
4. Tramitación y gestión de mediaciones colectivas nacionales por infracciones a la ley N° 20.555 u otras normativas relacionadas con productos y servicios financieros, y entrega de directrices para su tramitación por parte de las direcciones regionales conforme al procedimiento vigente.
5. Gestionar y coordinar la elaboración de denuncia para su posterior presentación en Juzgados de Policía Local, por los incumplimientos vinculados a la Ley 20.555.-
6. Apoyo técnico y estratégico en la elaboración y tramitación de acciones colectivas en materias financieras.
7. Entregar asesoría a clientes internos de la institución en materias propias de su competencia.

**DESAFÍOS DEL  
CARGO Y  
LINEAMIENTOS  
GENERALES PARA EL  
CONVENIO DE  
DESEMPEÑO**

<b>DESAFIOS DEL CARGO</b>	<b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO</b>
1. Generar y promocionar directrices orientadas a una mayor protección de los derechos de los consumidores, específicamente en el mercado financiero.	1.1.- Proponer un plan estratégico para concretar los desafíos institucionales que enfrentará el Servicio en materia del consumidor financiero.

<p>2. Identificar posibles inconsistencias e incumplimientos en los mercados financieros que afecten los intereses de los consumidores y liderar el proceso de discusión entre los actores claves, con el fin de generar acciones de mejoras en mercados financieros.</p>	<p>2.1.- Evaluar la implementación de la Ley 20.555 proponiendo mejoras en el mercado financiero y liderando el proceso de discusión entre los actores claves.</p> <p>2.2.- Monitorear permanentemente el mercado financiero develando brechas y oportunidades de mejora en la relación de éstos con los consumidores.</p>
<p>3. Liderar acciones de protección del consumidor financiero, principalmente perfeccionando las mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos.</p>	<p>3.1.- Implementar acciones de mejora del proceso de mediación colectiva, que apunten a corregir fallas de mercados y mejorar los índices de satisfacción de los consumidores participantes.</p>
<p>4. Anticipar y adaptar el funcionamiento y desempeño de la División a contextos normativos cambiantes, tanto orgánicos y funcionales como de regulación material del mercado financiero.</p>	<p>4.1.- Monitorear las prácticas de mercados y evaluar instrumento de política para asegurar su alineamiento con el marco legal.</p> <p>4.2.- Implementar procedimientos de mejora ante contexto cambiantes que permitan perfeccionar el plan estratégico.</p>

### 3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

#### CONTEXTO DEL CARGO

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), fue creado el 24 de febrero de 1990 mediante la Ley N° 18.959, y es un organismo público descentralizado en sus funciones y desconcentrado territorialmente. Inicialmente, la institución asumió como parte de sus funciones la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, a pesar de no estar expresamente consagrado en ningún texto legal. Luego, con la promulgación de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se reconoció expresamente la atribución de la institución para mediar en los conflictos de consumo y se establecieron los derechos y deberes de los consumidores.

La misión del SERNAC es "Informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores."

Sus objetivos estratégicos son:

1. Mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados a través de su vigilancia, el desarrollo de estudios e investigaciones, la difusión de información y la acción coordinada con la Institucionalidad respectiva, particularmente en los mercados donde se detectan prácticas especialmente lesivas a los consumidores y/o los que presenten mayores fallas y distorsiones.
2. Fortalecer una cultura activa de consumo responsable y de protección de los derechos de los consumidores, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto de los consumidores más vulnerables.
3. Mejorar el estándar de protección de los consumidores a través del proyecto de fortalecimiento de SERNAC y sus modificaciones legales, así como del reforzamiento de las actuales acciones institucionales, su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, y la configuración de un Sistema Integrado de Protección al Consumidor.
4. Fortalecer la participación ciudadana con foco en el rol e impacto de los consumidores ciudadanos en los incentivos del mercado y la profesionalización y especialización de las asociaciones de consumidores.
5. Consolidar una Gestión de Excelencia que permita encauzar de manera fluida y positiva los procesos de cambio, innovación y fortalecimiento institucional, con equipos altamente especializados, colaborativos y comprometidos con un adecuado ambiente laboral.

El marco de la modernización del Estado y de una economía abierta, globalizada y altamente competitiva, el Servicio Nacional del Consumidor se constituye como el organismo público, que tiene el desafío de proteger los derechos de los consumidores chilenos, de acuerdo a la legislación nacional, estimulando a éstos a tomar decisiones conscientes, autónomas, críticas y responsables en sus actos de consumo; desarrollando programas de educación que entreguen la información necesaria para ser un consumidor informado; y procurando una relación igualitaria entre proveedores y consumidores. Específicamente, SERNAC cuenta con un programa de Educación Financiera para el periodo 2015 – 2018 que busca ampliar su cobertura en población joven y adulto mayor.

Es importante señalar que, en el marco de la incorporación de nuestro país a la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD), el SERNAC debió desarrollar programas de trabajo

que mejoran los estándares de protección al consumidor en los ámbitos de seguridad de productos, crédito y comercio electrónico.

También se deberá avanzar en el trabajo de relacionamiento con otras instituciones y proveedores, de forma de asegurar la eficiencia de la protección de los consumidores.

La creación del cargo de Jefe de División Función Consumo Financiero, se genera tras la promulgación de la ley 20.555, que entró en vigencia el 5 de marzo del 2012, en lo que se denomina SERNAC Financiero.

Con el SERNAC Financiero, los consumidores tienen nuevos derechos asociados al mercado financiero, las empresas más responsabilidades y el SERNAC nuevas facultades. Dentro de sus atribuciones, crea el Sello SERNAC, donde éste entregará un "certificado" a aquellos contratos que haya revisado y verificado que cumplen con los estándares definidos en la norma. Entre otras atribuciones, se encuentra que el Director/a del Servicio podrá designar como ministros de fe a ciertos funcionarios del Servicio que podrán certificar los hechos que infrinjan la Ley; se amplía la información que SERNAC puede pedir a las empresas para cumplir con su misión de proteger a los consumidores, y se acortan los plazos para que la empresa responda; se agrega dentro de las funciones que corresponden a SERNAC, el poder realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, en materias financieras que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores, entre otras.

Cabe señalar que los siguientes cargos del Servicio Nacional del Consumidor, están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Director/a Nacional;
- Jefe/a División Jurídico;
- Jefe/a División Consumo Financiero; y,
- Directores/as Regionales (14). A excepción del Director Regional Metropolitano.

## **BIENES Y/O SERVICIOS**

Los principales bienes y/o servicios prestados por el Jefe/a División Función Consumo Financiero son:

- Productos de información tales como boletines, rankings y otros estudios.
- Minutas legales sobre temas diversos relativos al mercado y proveedores financieros.
- Identificar potenciales infracciones, y definir las acciones a seguir en cada caso.
- Sello SERNAC, evaluaciones Sistema de Mediación y Arbitraje y Registro Sistema de Mediación y Arbitraje.

**EQUIPO DE TRABAJO**

En el equipo de trabajo correspondiente a la División de Consumo Financiero:

- Jefe/a de Departamento de Certificación y Contratos: Encargado/a de proporcionar una adecuada y oportuna información a usuarios internos y externos respecto al quehacer de su Departamento, en materias legales, velando por el buen desempeño y apego a la normativa vigente por parte de los proveedores de estos servicios, y generando condiciones de probidad y transparencia en el mercado.
- Jefe/a de Departamento de Protección al Consumidor Financiero Encargado/a de proporcionar una adecuada y oportuna información a usuarios internos y externos respecto al quehacer de su Departamento, en materias de estudio financiero, velando por el buen desempeño y apego a la normativa vigente por parte de los proveedores de estos servicios, y generando condiciones de probidad y transparencia en el mercado.
- Un profesional de apoyo en temas de calidad y gestión; Encargado/a de gestionar los compromisos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, resguardando su cumplimiento, consistencia con la estrategia institucional y coordinación con los distintos Centros de Responsabilidad, así como también gestionar control de gestión al interior de la División de Consumo Financiero.
- Secretaria: Encargada de coordinar y derivar, elaborar, administrar y registrar requerimientos y documentación necesarios, a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos departamentales. Lograr resultados oportunos, garantizando la prestación efectiva del servicio ante los requerimientos externos e institucionales.

**CLIENTES INTERNOS**

El Jefe/a de la División función Consumo Financiero deberá establecer relaciones con:

- Director/a Nacional a fin de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las políticas y estándares institucionales;
- Jefe/as Departamentos Centrales y Directores/as Regionales que solicitan información, brindando apoyo y soporte;
- Subdirector/a Gestión y Territorio para coordinar el enfoque estratégico del despliegue del producto de protección a nivel territorial;
- Subdirector/a Jurídico y Consumo Financiero para coordinar la acción de protección del servicio hacia los consumidores del país.



**CLIENTES EXTERNOS**

El/la Jefe/a División función Consumo Financiero presenta como principales usuarios externos a:

- Ciudadanos que acuden al servicio en búsqueda de información y alternativas de solución a los conflictos relativos a materias de consumo financiero;
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, quien define las políticas y diseña la regulación económica, con el fin de alinear las directrices estratégicas definidas por el Ministerio y coordinar actividades de interés comunes, entrega de datos y retroalimentación; Autoridades nacionales de otros Servicios Públicos (Jefes de Departamentos, Jefes de División y Fiscales), manteniendo la misión de asegurar un trabajo coordinado en pro del cumplimiento de las metas de la Dirección Nacional y del Gobierno Regional;
- Contraloría General de la República, sigue sus dictámenes y solicita pronunciamientos en materias administrativas; y,
- Proveedores de servicios financieros a nivel nacional, por ejemplo a través de mesas de trabajo o dialogo conjunto que tienen por objetivo la resolución de los reclamos ingresados al servicio, dar a conocer estudios sobre contratos, entre otros.

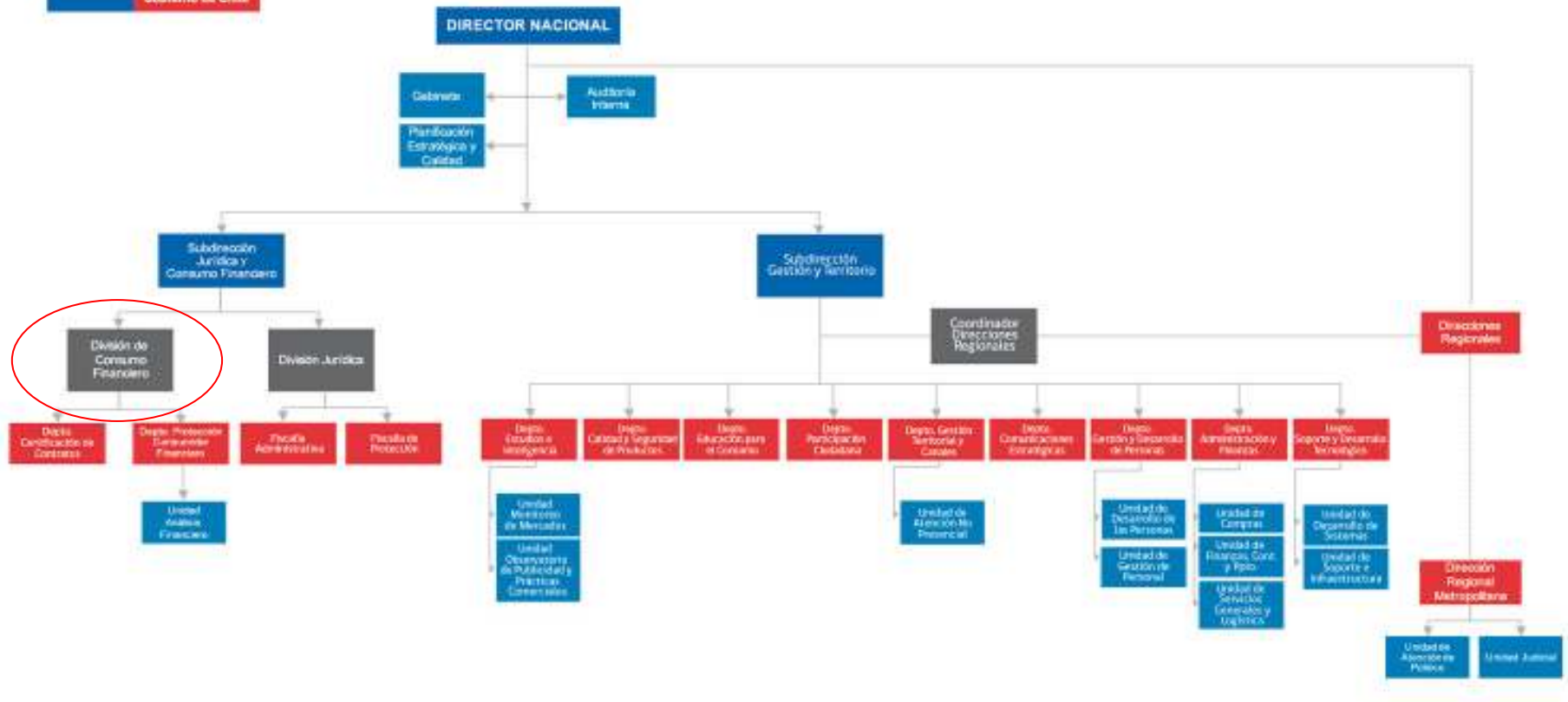
**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	17
Dotación Total del Servicio**	296
Personas honorarios del Servicio	33
Presupuesto que administra	No aplica
Presupuesto del Servicio*	\$9.877.290.000

\* Ley de Presupuestos del Sector Público año 2015

\*\* Dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos 2015

**ORGANIGRAMA**



Organigrama funcional del servicio modificado por resolución exenta n° 0963 del 27/08/2014

**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **4°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **33%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.318.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 33%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.552.530.-	\$842.335.-	\$3.394.865.-	\$ 2.825.614.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.555.708.-	\$1.503.384.-	\$6.059.092.-	\$ 4.868.071.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$3.506.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.540.409.-	\$838.335.-	\$3.378.744.-	\$2.813.200.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.019.880.-	\$1.326.560.-	\$5.346.440.-	\$4.328.327.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 3.318.000.-</b>

\***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del mismo Servicio.

\*\***No Funcionario:** Se refiere a los postulantes que no provienen del mismo Servicio.

\*\*\***La asignación de modernización** constituye una bonificación que considera un 15% de componente base, hasta un 7,6% por desempeño institucional y hasta un 8% por desempeño colectivo. Esta última asignación se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio (ley 19.553, ley 19.882 y ley 20.212).

El no cumplimiento de las metas establecidas en el convenio de desempeño, que debe suscribir el alto directivo público, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

La Renta detallada podría tener un incremento de hasta un 10% por redefinición del porcentaje de asignación de alta dirección pública.

#### **4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS**

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.
- Los altos directivos públicos nombrados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- El alto directivo público nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El alto directivo público deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio. El no cumplimiento de las metas convenidas, tendrá efectos en la remuneración del directivo en el año de gestión siguiente.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución, con un máximo de seis.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.