

**SUBDIRECTOR/A NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Santiago

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO*

**1.1 MISIÓN
Y FUNCIONES DEL
CARGO**

Al/a Subdirector/a Nacional le corresponderá liderar los equipos de trabajo de la Subdirección, asesorando técnicamente a la Dirección Nacional, además de controlar el cumplimiento de las directrices y lineamientos institucionales por parte de las subdirecciones del servicio, gestionando y facilitando el buen relacionamiento entre los distintos actores del mercado.

Al asumir el cargo de Subdirector/a Nacional le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Realizar la coordinación, supervisión y control sobre la gestión de todas las subdirecciones y áreas funcionales del servicio, en el orden estratégico.
2. Coordinar las 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).
3. Cumplir la función de demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, conforme al procedimiento consagrado en el párrafo 3° del Título IV de la Ley N°19.496.
4. Supervisar el desarrollo a nivel nacional del procedimiento consagrado en el párrafo 2° del Título IV de la Ley N°19.496.
5. Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a fiscalización del Servicio, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime pertinente, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 27-10-2020
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Carlos Briceño

*** Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación.**

6. Analizar y entregar información y antecedentes solicitados por la Fiscalía Administrativa, en la gestión de los requerimientos de solicitud de información regidos por la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y procedimientos e instructivos internos vigentes cuando ello sea pertinente.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

N° Personas que dependen directamente del cargo	26
N° Personas que dependen indirectamente del cargo	101
Presupuesto que administra	No Aplica

1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO

Corresponde a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1. Liderar la instalación y puesta en marcha de la Subdirección Nacional organizando los recursos y prestaciones.	1.1 Liderar y continuar la implementación de las nuevas facultades del servicio, en el marco de la Ley 21.081. 1.2. Instalar y estructurar la Subdirección Nacional según lo estipulado por las nuevas atribuciones de la Ley 21.081. 1.3 Informar periódicamente al Director Nacional sobre las mejoras en materias de coordinación y operación identificadas, del análisis de los resultados de la gestión y materias relevantes de la Subdirección.
2. Implementar las políticas, normativas y planes institucionales conforme a las nuevas atribuciones que dispone la ley vigente, considerando sus modificaciones incorporadas en la Ley N° 21.081, junto con las directrices generales que señale el Director Nacional.	2.1 Elaborar e implementar políticas, procedimientos y prácticas de trabajo que aseguren el cumplimiento normativo, de acuerdo a las nuevas atribuciones del Servicio. 2.2. Presentar propuestas a la Dirección sobre criterios necesarios para el buen funcionamiento de la Subdirección, que aseguren el cumplimiento de las nuevas atribuciones del Servicio.
3. Implementar y evaluar estrategias para aunar criterios jurídicos judiciales y prácticas, en los integrantes de los distintos equipos de la institución, de acuerdo a los lineamientos y criterios jurídicos.	3.1 Coordinar con las distintas Subdirecciones y centros de responsabilidad la estrategia jurídica institucional, para asegurar el alineamiento con los énfasis estratégicos de la Dirección Nacional. 3.2 Resguardar la debida implementación y ejecución de la separación de funciones

	entre las distintas Subdirecciones del servicio, establecidas en la ley 21.081.
4. Consolidar su equipo de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales.	<p>4.1 Gestionar el desempeño de la Subdirección, mediante la planificación y la retroalimentación continua, en la perspectiva de un proceso de transición institucional.</p> <p>4.2. Generar prácticas que potencien canales de comunicación formales y fluidos con los funcionarios y sus representantes.</p> <p>4.3. Diseñar y ejecutar los planes de mejora de ambiente de trabajo en su área.</p>

1.4 RENTA DEL CARGO

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

<p>El cargo corresponde a un grado 2º de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un 1%. Incluye las asignaciones y bonos de estímulo. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a \$5.524.000.- para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignaciones y bonos de estímulo y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignaciones y bonos de estímulo, que se detalla a continuación:</p> <p>*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignaciones y bonos de estímulo (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) \$5.278.000.-</p> <p>**Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignaciones y bonos de estímulo (marzo, junio, septiembre y diciembre) \$6.016.000.</p> <p>La bonificación de estímulo individual se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.</p>

II. PERFIL DEL CANDIDATO

2.1 REQUISITOS LEGALES *

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 90% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años.

Fuente: Artículo 2º, del DFL N° 2, de 12 de junio de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2.2 EXPERIENCIA

Y

CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 12% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en materia de representación judicial y litigación en tribunales civiles por afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en el sentido de la Ley N°19.496.

Adicionalmente se valorará tener experiencia en litigación ante los juzgados de policía local en representación del interés general de los consumidores.

Es deseable poseer manejo del idioma inglés a nivel intermedio.

Es deseable poseer al menos 2 años de experiencia en dirección, jefatura o coordinación de equipos en instituciones públicas o privadas, en las materias esenciales del cargo.

2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la **etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial**.

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.

*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1º, la ley N° 20.955.

2.4 COMPETENCIAS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 5% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

COMPETENCIAS

C1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para anticipar, detectar y analizar las señales del entorno e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional, estableciendo su impacto a nivel local y global. Implica la habilidad para aplicar una visión de su rol y de la institución de una forma integral.

C2. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Capacidad para comunicarse de manera efectiva y oportuna con distintos interlocutores, expresándose con desenvoltura y claridad, escuchando atentamente a su interlocutor y priorizando el mensaje que desea entregar, en pos del logro de objetivos institucionales.

C3. GESTIÓN DE REDES

Capacidad para construir y mantener relaciones de colaboración con personas y organizaciones claves para favorecer el logro de los objetivos, posicionando a la institución y generando respaldo y compromiso hacia la consecución de metas tanto institucionales como interinstitucionales.

C4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y responder a situaciones emergentes, de presión, conflicto y/o incertidumbre, implementando soluciones estratégicas, eficaces y oportunas. Implica la habilidad para mantener una actitud resiliente en situaciones de exigencia y alta complejidad.

C5. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS

Capacidad para motivar y orientar a las personas, reconociendo y desarrollando el talento, generando compromiso con la visión y valores institucionales. Implica la capacidad de promover un clima armónico de trabajo, velando por las buenas prácticas laborales y generando cohesión y espíritu de equipo.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	401
Presupuesto Anual	\$15.208.467.000

3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

La misión del Servicio Nacional del Consumidor es “informar, educar y proteger a los consumidores, 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”.

Objetivos estratégicos:

- Disminuir las asimetrías de información, mediante la difusión de estudios, investigaciones e instrumentos en materias de consumo, que promuevan relaciones de consumo equilibradas entre los consumidores y las empresas, mercados más transparentes.
- Promover el consumo responsable y sostenible, mediante el desarrollo de acciones de educación efectivas y el fortalecimiento de habilidades de alfabetización financiera, que permitan disminuir las brechas de conocimiento y promover competencias en materia de consumo.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de actividades de fiscalización continuas, efectivas y eficaces, que apunten a detectar, prevenir, disuadir y corregir conductas infraccionales, orientado al mejoramiento de los niveles de cumplimiento de la legislación en materia de consumo.
- Fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, mediante acciones de permitan compensar a los afectados, sancionar, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas que vayan en directo beneficio de las personas.
- Promover y facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de una orientación clara y oportuna de su interpretación, que permita generar certeza jurídica a los diferentes actores del mercado.
- Fortalecer la gestión interna de la institución, a través de la mejora de los procesos, la optimización y eficiencia en el uso de recursos organizacionales, con el fin de promover un servicio de calidad a todos los usuarios del SERNAC.

Los productos estratégicos que entrega la institución a la ciudadanía son:

- Información de Mercado y Consumo.
- Orientación, asesoría jurídica y protección.
- Educación para el Consumo.
- Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana.
- Fiscalización en materias de protección de derechos del consumidor.
- Interpretación administrativa en materias de protección de los derechos del consumidor.

La institución cuenta con una cobertura territorial en la totalidad de las regiones del país, desconcentrada en dieciséis Direcciones Regionales.

3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

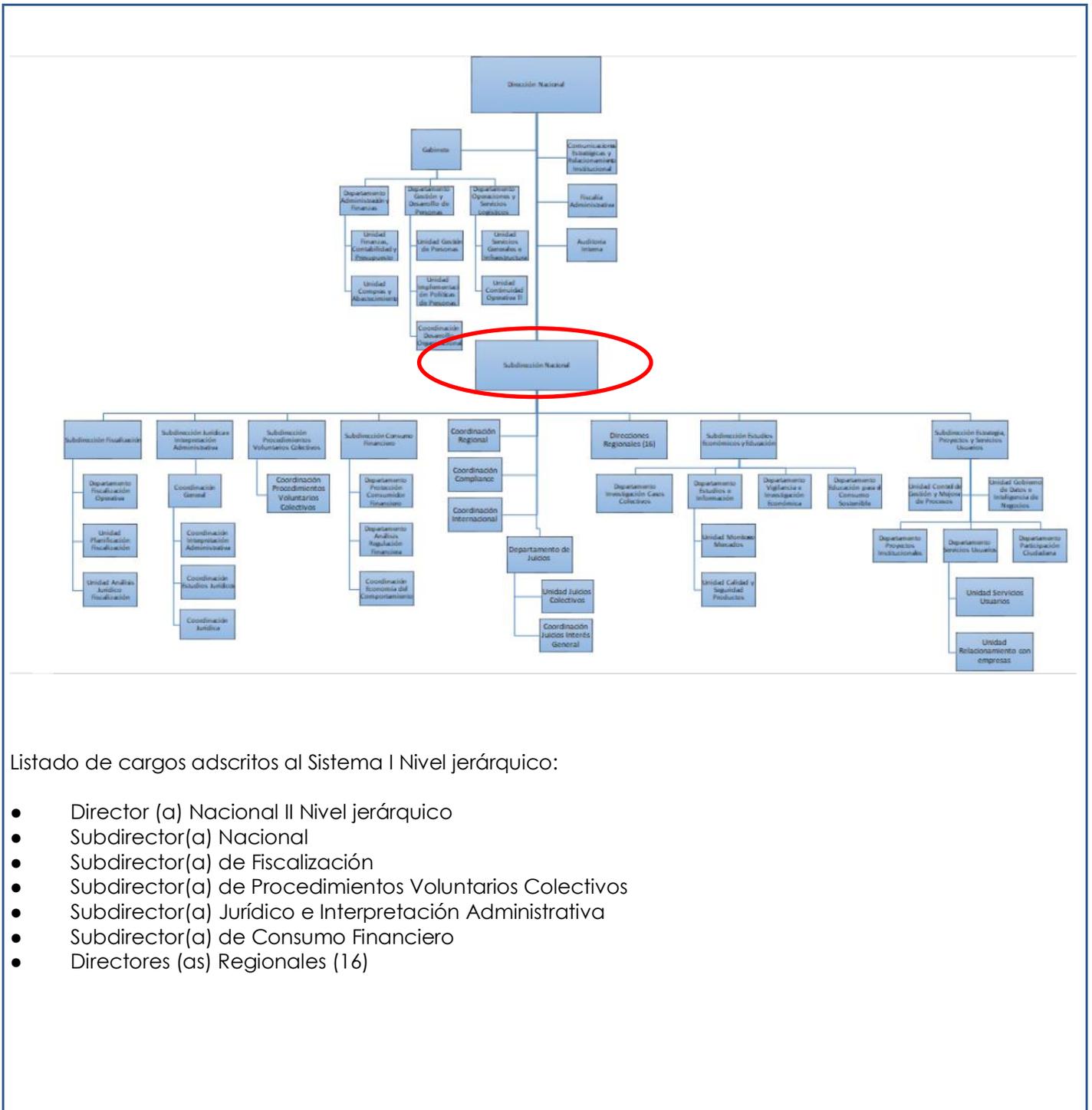
El/la Subdirector/a Nacional deberá establecer relaciones con:

- Director/a Nacional con el objetivo de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las directrices generales y normativas institucionales.
- Subdirecciones para establecer mejoras y cambios en el quehacer de la institución, promoviendo la protección de los derechos colectivos y difusos de los consumidores, y resguardando independencia en la toma de decisiones e intercambio de información en los procesos de tramitación y/o en desarrollo.
- Directores/as Regionales y Abogados Regionales para solicitar información, definir estrategias jurídico procesales y reporte de actividades, así como proveerles de asesoría judicial, brindando apoyo y soporte.
- Jefe/as Departamentos Centrales que solicitan asesoría para su gestión, así como también, reportan información relevante de su quehacer.

El/la Subdirector/a Nacional tendrá como principales clientes y/o usuarios externos a:

- Autoridades de Ministerios y Servicios Públicos
- Tribunales de justicia que debe resolver las denuncias por infracción a la ley de protección a los derechos de los consumidores; y, también éstos pueden realizar requerimientos jurídicos y solicitar capacitaciones a propósito de los juicios colectivos o de interés difuso;
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, que solicitan información dentro de su competencia;
- Tribunal de Libre Competencia proporciona información de sentencias ejecutorias que impactan en los consumidores finales;
- Corte de Apelaciones, en su función de tribunal de apelaciones; también, autoriza el acceso a información protegida;
- Corte Suprema.
- Proveedores y empresas de bienes y servicios relacionados con el Servicio Nacional del Consumidor.

3.4 ORGANIGRAMA



Listado de cargos adscritos al Sistema I Nivel jerárquico:

- Director (a) Nacional II Nivel jerárquico
- Subdirector(a) Nacional
- Subdirector(a) de Fiscalización
- Subdirector(a) de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Subdirector(a) Jurídico e Interpretación Administrativa
- Subdirector(a) de Consumo Financiero
- Directores (as) Regionales (16)