

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

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Ciudad Santiago.

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO*

**1.1 MISIÓN
Y FUNCIONES DEL
CARGO**

A el/la Subdirector/a de Fiscalización le corresponderá dirigir y gestionar los recursos materiales, humanos y organizacionales de la subdirección a cargo, diseñando, gestionando, coordinando y ejecutando un plan estratégico de fiscalización con alcance nacional, de acuerdo a las leyes, normativas y lineamientos vigentes que rigen su funcionamiento, con el fin de cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales presentes en la ley N° 19.496 y de la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

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

1. Informar al Director y Subdirector Nacional de las labores fiscalizadoras realizadas, las estrategias aplicadas y los resultados obtenidos.
2. Definir, proponer, y gestionar el plan anual de fiscalización basado en gestión de riesgo y análisis de datos, asegurando cobertura en materias territoriales; de diversidad de proveedores y de productos y/o servicios en los que se puedan estar vulnerando los derechos de los consumidores en forma priorizada según asimetría, detrimento y vulnerabilidad.
3. Controlar la legalidad de todas las prestaciones de la subdirección, en el marco de los procedimientos y normativas legales e institucionales vigentes.
4. Cautelar permanentemente el resguardo de la separación de funciones de fiscalización con otras acciones institucionales.
5. Velar por el buen funcionamiento administrativo y operativo de la subdirección a través de la definición de estándares, instrumentos, procedimientos y reglamentos internos.
6. Mantenerse actualizado respecto de las condiciones en las que están operando los mercados y las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, analizando datos y gestionando el riesgo, con el fin de realizar una labor fiscalizadora efectiva.
7. Dirigir, supervisar y/o hacer seguimiento al quehacer del equipo humano que pertenece y colabora con la subdirección, de esta manera asegurar el cumplimiento de las metas acordadas.
8. Procesar la información de las Direcciones regionales referentes a los reportes de gestión en el territorio y función fiscalización. Coordinando la entrega de

información y actualizaciones permanentes sobre protocolos y criterios de fiscalización a los fiscalizadores.

9. Proponer normas y procedimientos, actuando como contraparte técnica en los procesos de elaboración de estos instrumentos.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Nº Personas que dependen directamente del cargo	18
Nº Personas que dependen indirectamente del cargo	16
Presupuesto que administra	No aplica

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 21-01-2020

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.**

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
<p>1. Liderar la instalación y puesta en marcha de la Subdirección de Fiscalización con alcance nacional, organizando y planificando los recursos y prestaciones.</p>	<p>1.1 Implementar y estructurar la Subdirección, según lo estipulado por las nuevas atribuciones de la Ley 21.081.</p> <p>1.2 Fortalecer el trabajo de la Subdirección de Fiscalización, consolidando el equipo actual e incorporando nuevos integrantes, de ser necesario, proponiendo acciones de capacitación, según los criterios, normativa vigente y lineamientos institucionales, tanto del nivel central, como regional.</p> <p>1.3 Elaborar según lineamientos institucionales, los planes de fiscalización anual, conforme a las atribuciones que disponga la Ley.</p> <p>1.4 Definir la matriz de riesgo, que permitirá priorizar las materias y mercados a fiscalizar basados en los lineamientos institucionales.</p> <p>1.5 Proponer, gestionar y hacer las adecuaciones necesarios al Plan Anual de fiscalización, y proponer mejoras para el siguiente periodo, a través de la realización de reportes periódicos al Subdirector Nacional.</p>
<p>2. Crear y desarrollar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas a nivel nacional en Fiscalización, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.</p>	<p>2.1 Proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir al equipo de trabajo, las experiencias y las lecciones aprendidas de los distintos aspectos en que se desarrolla la Subdirección.</p>
<p>3. Crear y evaluar estrategias que permitan la instalación de un proceso de Fiscalización, coordinado y colaborativo con las autoridades, relacionadas a la función fiscalizadora en materias de consumo.</p>	<p>3.1 Generar instancias de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo con instituciones públicas estratégicas, que aseguren el óptimo resultado de las actividades de fiscalización.</p> <p>3.2 Proponer e implementar políticas y prácticas de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo, resguardando la independencia en la toma de decisiones, con otras Subdirecciones y Centros de Responsabilidad.</p>
<p>4. Crear un modelo estratégico de fiscalización con alcance nacional que incorpore diversas fuentes de información y una perspectiva actualizada de la gestión del riesgo, con el fin de alcanzar una efectiva acción fiscalizadora.</p>	<p>4.1 Proponer e implementar acciones de protección derivadas de los hallazgos obtenidos en las actas de fiscalización. En aquellas que no sean de su competencia, realizar la coordinación y traspaso de antecedentes, con la Subdirección o Departamento responsable de la gestión de dichas acciones.</p> <p>4.2 Definir, acordar y validar programas de fiscalización regionales, de acuerdo a las</p>

	directrices institucionales y las normativas vigentes.
--	--

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.

El cargo corresponde a un grado **3°** 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 **\$5.169.000.-** 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, cuyo detalle es el siguiente:

*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignaciones y bonos de estímulo (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$4.933.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignaciones y bonos de estímulo (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.641.000.

La bonificación de estímulo individual se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

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 reconocidos por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años.

Fuente Legal: Artículo 2°, del DFL N° 2, de 12 de junio de 2019, del Min. 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 15% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en fiscalización, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en materias jurídicas relacionadas a mercados regulados y/o libre competencia o competencia desleal.

Se valorará poseer al menos 3 años de experiencia en cargos de dirección, gerencia, jefatura o coordinación de equipos en instituciones públicas o privadas.

*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 1°, la ley N° 20.955.

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.

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 60% 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 Y LOGRO

Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandorecursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.

C4. 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.

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 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".

Objetivos estratégicos:

- 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.

- Generar cambios en los comportamientos para el consumo responsable y la protección de los derechos del consumidor, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del fortalecimiento del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto de los consumidores más vulnerables.
- Mejorar el estándar de protección de los consumidores reforzando las actuales acciones institucionales, así como su penetración en nuevos mercados y temas de consumo.
- 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.
- 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.

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 Responsable.
- Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana.

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 de Fiscalización deberá establecer relaciones con:

- **Director/a Nacional** con el objetivo de generar una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las directrices generales y normativas institucionales;
- **Subdirector Nacional** deberá reportar periódicamente el cumplimiento del plan anual.
- **Subdirecciones** para establecer mejoras y cambios en el quehacer de la institución, promoviendo el sistema de Fiscalización; resguardando la independencia en la toma de decisiones de los procesos de fiscalización en desarrollo y resguardar la seguridad de la información.
- **Centro de Responsabilidad, Equipos Técnicos y administrativos** que entregan insumo relevante producto de sus actividades, así como también solicitan información para su gestión, entre las que se encuentran solicitudes de antecedentes para el cumplimiento de la ley 20.285.

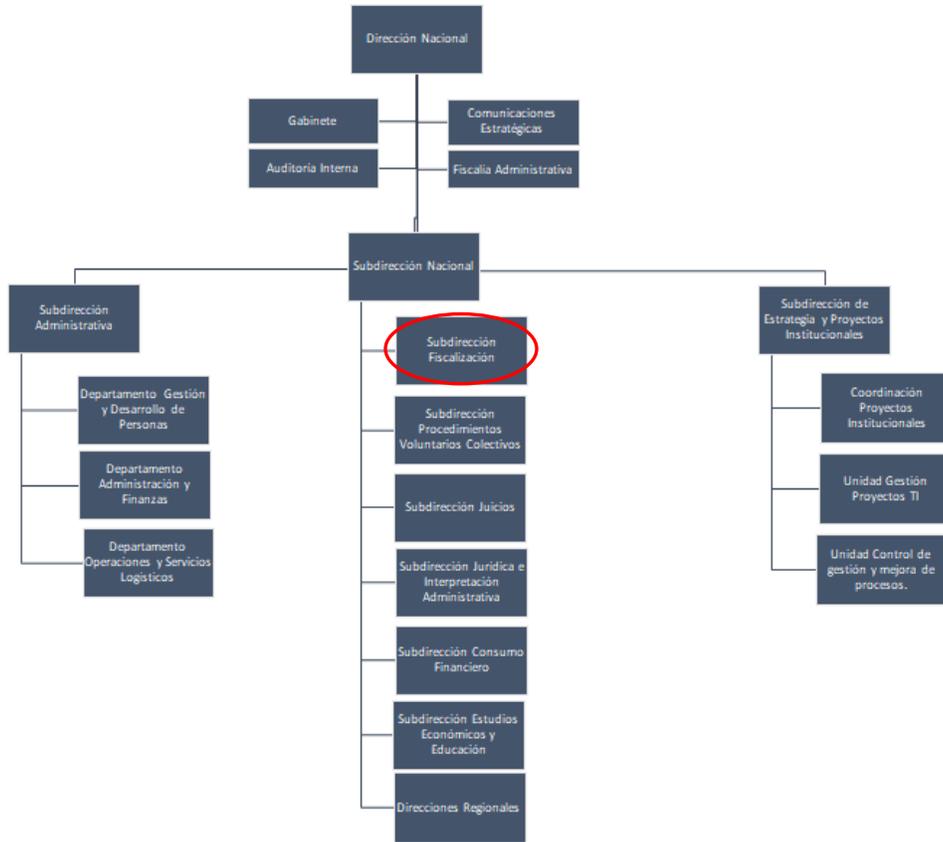
El/La Subdirector/a de Fiscalización tendrá como principales clientes y/o usuarios externos a:

- Proveedores y empresas de bienes y servicios que podrían o se encuentren en procesos fiscalización ante el Servicio Nacional del Consumidor;
- Otros Servicios Públicos en relacionamiento a la función fiscalizadora en

materia de consumo;

- Tribunales de justicia, que solicitan información de resultados de procedimientos fiscalización y/o seguimiento, concerniente a su competencia, relacionada con resolver las denuncias por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores sometidas a su consideración;
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, que solicitan información dentro de competencia.
- Contraloría General de la República, solicita pronunciamientos en materias propias de la subdirección.

3.4 ORGANIGRAMA



Listado de cargos adscritos al Sistema

I Nivel jerárquico

Director (a) Nacional

II Nivel jerárquico

Subdirector(a) de Juicios

Subdirector de Fiscalización

Subdirector(a) de Procedimientos Voluntarios Colectivos

Subdirector(a) Jurídico e Interpretación Administrativa

Subdirector(a) de Consumo Financiero

Directores (as) Regionales (16)