

**SUBDIRECTOR/A DE JUICIOS
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 Juicios le corresponderá velar por la aplicación y seguimiento de las normativas y Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, de acuerdo a las leyes, normativas y lineamientos vigentes que rigen su funcionamiento, proporcionando directrices jurídicas y técnicas a los clientes internos y externos de la institución, a fin de garantizar y asegurar la oportunidad y calidad de las actuaciones judiciales de carácter e interés colectivo.

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

1. Informar al Director Nacional y Subdirección Nacional de las acciones judiciales que la subdirección interponga y/o participación de otras que hayan sido interpuestas y que tengan carácter e interés colectivo.
2. Velar por la construcción y aplicación aunada de criterios jurídicos en el marco judicial con los cuales la subdirección debe desarrollar su labor, asegurar la difusión de éstos, tanto al interior del Servicio Nacional del Consumidor, como ocasionalmente al exterior de éste, frente a interlocutores externos interesados o participe en la materia.
3. Controlar la legalidad, mérito y oportunidad de las presentaciones de la subdirección y unidades correspondientes a las Direcciones Regionales que tramiten Juicios colectivos, en el marco judicial y de los procedimientos y normativas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.
4. Establecer estándares, instrumentos y herramientas que garanticen una oportuna prestación de los bienes y servicios que provee la subdirección a nivel nacional; facilitando la definición e identificación de casos afectos a judicialización; proponiendo su análisis y estudio al comité evaluador; la participación en juicios que inician otros; ejecución de seguimientos y controles a la tramitación de juicios, y garantizando el registro de información y sistematización de ésta para asentar jurisprudencia, entre otros.
5. Proveer de directrices a todas las unidades del Servicio en materias judiciales, proporcionándoles soluciones oportunas, acorde al marco legal vigente y a los lineamientos de la Institución.
6. Presidir y/o participar en el comité evaluador y de protección para definir políticas, criterios jurídicos judiciales y prácticas que aseguren un óptimo

funcionamiento de la subdirección.

7. Proveer de directrices, supervisión y/o seguimiento al quehacer del equipo humano que pertenece y colabora con la subdirección, de esta manera asegurar el cumplimiento de las metas acordadas en el marco del plan estratégico institucional desde su campo de acción.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

N° Personas que dependen directamente del cargo	8
N° Personas que dependen indirectamente del cargo	No aplica
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
1 Liderar la instalación y puesta en marcha de la Subdirección de Juicios organizando los recursos y prestaciones	1.1. Implementar y estructurar la Subdirección, según lo estipulado por las nuevas atribuciones de la Ley 21.081. 1.2. Implementar y gestionar exitosamente a nivel nacional, el nuevo sistema informático de registro en línea y gestión de juicios colectivos y de interés general con información veraz. 1.3. Cumplir en tiempo y forma con los procedimientos propios de la Subdirección de acuerdo con lo establecido por la Ley 21.081 sobre el manejo de la información confidencial de los proveedores. 1.4. Informar periódicamente al Director y Subdirector Nacional los avances y resultados de la gestión y materias relevantes de la Subdirección de Juicios
2 Implementar las políticas, normativas y planes institucionales conforme a las atribuciones que disponga la ley vigente y las directrices generales que señale el Director Nacional.	2.1. Elaborar e implementar políticas, procedimientos y prácticas de trabajo que aseguren el cumplimiento normativo. 2.2. Presentar propuestas a la Dirección y Subdirección Nacional sobre criterios necesarios para el buen funcionamiento de la Subdirección.
3 Crear y desarrollar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas a nivel nacional, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.	3.1. 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. 3.2. Definir junto al equipo de trabajo, estrategias que permitan aunar criterios jurídicos judiciales y prácticas, con el fin de realizar el trabajo de una forma más eficiente y eficaz, junto con la incorporación de mejoras en el marco de los lineamientos institucionales. 3.3. Proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir a través de capacitaciones, las experiencias y las lecciones aprendidas de los distintos aspectos en que se desarrolla la Subdirección de Juicios.
4 Establecer prácticas de relacionamiento y de trabajo colaborativo con otras Subdirecciones y Centros de Responsabilidad que impactan en el quehacer y en los resultados de la subdirección, con el fin de alcanzar una mayor efectividad de su accionar.	4.1. Generar instancias de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo con instituciones públicas estratégicas, que aseguren el óptimo resultado de la Subdirección. 4.2. Generar instancias de capacitación y ejercicio en habilidades de negociación efectiva y persuasión, particularmente respecto de contrapartes y Asociaciones de Consumidores en instancias de conciliación en Juicio Colectivos

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 **2°** 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 **\$5.469.000.-** 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:

*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignaciones y bonos de estímulo (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$5.225.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignaciones y bonos de estímulo (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.957.000.

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 materia de representación judicial y litigación en tribunales de justicia en materias civiles; protección del consumidor; libre competencia; competencia desleal; y mercados regulados en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en tramitación de acciones colectivas y negociación.

Es altamente deseable poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección, jefatura o coordinación de equipos en las materias esenciales, ya sea 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, movilizandolos recursos 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. 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 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 Juicios deberá establecer relaciones con:

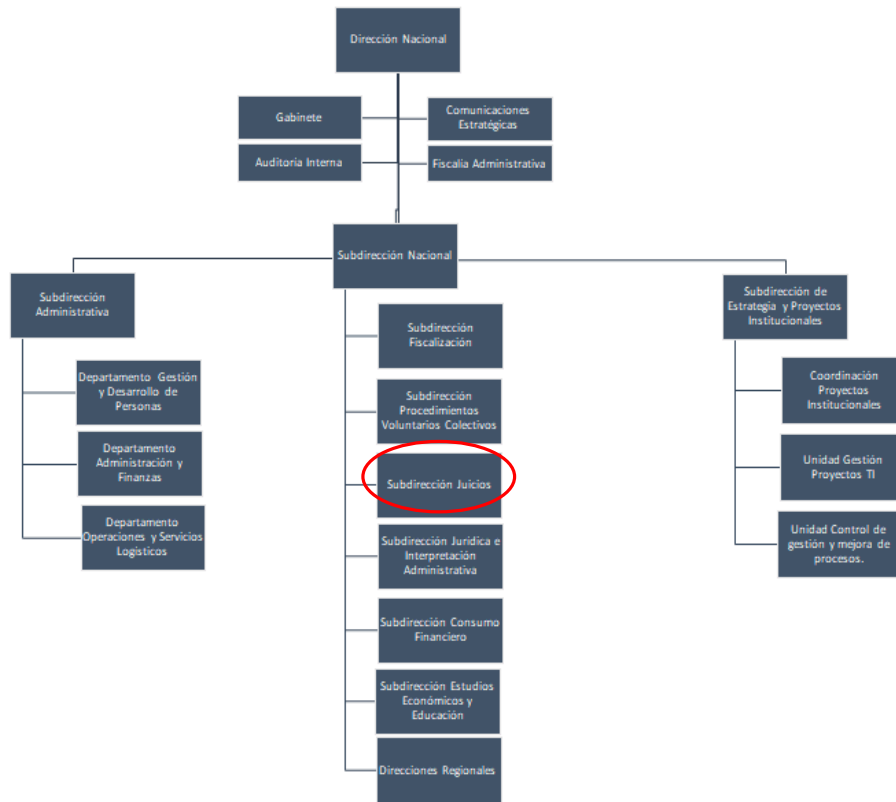
- **Director/a Nacional** con el objetivo de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las directrices generales y normativas institucionales.
- **Subdirector/a Nacional:** para reportar el nivel de actividad de los indicadores judiciales, definir la estrategia procesal aplicable y coordinar el relacionamiento con el resto de las subdirecciones y Direcciones Regionales.
- **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 proveerle 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. **Centro de Responsabilidad, Equipos Técnicos jurídicos y administrativos** que solicitan información para su gestión, y reportan sobre sus actividades; y, en particular solicitudes de antecedentes para el cumplimiento de la ley 20.285.

El/la Subdirector/a de Juicios tendrá como principales clientes y/o usuarios

externos a:

- Asociaciones de consumidores ciudadanos que soliciten orientación jurídico judicial en materias de protección de intereses colectivos o difusos;
- Municipalidades, 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;
- 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, 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 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 demandados por 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) 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)