

**JEFE/A DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Santiago

I. EL CARGO

**1.1
MISIÓN DEL
CARGO**

Al/a Jefe/a de la División de Consumo Financiero le corresponde definir y liderar la implementación de la política de protección de los derechos de los consumidores financieros y su relación con los proveedores, utilizando instrumentos de protección tales como envío de oficios, acciones colectivas, denuncias como también el trabajo con la industria para la mejora de prácticas y así, promover 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.

**1.2
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 Primero del DFL 1 del 27 de noviembre de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 28-08-2018.
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: María Beatriz Corbo

*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, modificado por la ley N° 20.955.

II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

Misión Institucional:

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:

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.

Productos Estratégicos:

1. **Información de Mercado y Consumo:** a) Estudios: Levantar y analizar información calificada para la generación de estudios, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, a contribuir en el desarrollo institucional de iniciativas que mejoren la normativa correspondiente y a responder a necesidades específicas del quehacer del SERNAC. b) Información y Difusión: Informar a los consumidores/as sobre temáticas relevantes en materia de consumo y el quehacer institucional del SERNAC, mediante la gestión de la estratégica comunicacional del Servicio, la administración de la imagen y el discurso público institucional, sus canales y productos de difusión, el relacionamiento con los medios de comunicación y la generación de campañas informativas.
2. **Orientación, asesoría jurídica y protección:** a) Orientación a la ciudadanía sobre sus deberes y derechos como consumidor: Orientar e informar a los consumidores frente a una inquietud o problemática en materia de consumo, sea ésta o no de competencia de SERNAC. b)

Tramitación de Reclamos: Mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre perjudicial entre las partes. c) Protección de intereses generales, colectivos y difusos: Soluciones masivas, prejudiciales (mediaciones) o judiciales frente a trasgresiones a la normativa de impacto en los intereses colectivos o difusos de los consumidores. d) Gestión de solicitudes de Información (Transparencia Activa y Transparencia Pasiva): Instrumentos relacionados con el cumplimiento de la Ley 20.285 Gestión SONI (Su Opinión Nos Interesa): Instrumento de retroalimentación de la gestión de SERNAC. Implementación Ley 20.555: Implementar la regulación en materia de consumo financiero establecida en la Ley 20.555.

3. **Educación para el Consumo Responsable:** a) Programa de Educación para el Consumo en la Educación Formal: Diseñar, desarrollar e implementar productos educativos orientados a la comunidad escolar considerando perspectiva territorial y enfoque de género. b) Programa de Educación para el Consumo en la Educación No Formal: Diseñar, desarrollar e implementar productos educativos orientados a la ciudadanía en general.
4. **Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana:** a) Espacios de participación ciudadana que contribuyan a la cohesión social: Generación de espacios de participación ciudadana en consumo para hombres y mujeres, tanto a nivel nacional como regional, que contribuyen a la implementación de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. b) Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores: Apoyar técnicamente el proceso de financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas, a través del Fondo Concursable para AdC's. c) Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores: Implementación de acciones de relacionamiento, intercambio de información, formación y apoyo técnico a las AdC's. d) Responsabilidad Social En Consumo: Contribuir al desarrollo de políticas institucionales de Responsabilidad Social en Consumo en y entre los actores del SNPC, a través de la promoción de las buenas prácticas en los mercados en que cada uno de estos actores interviene.

Clientes:

- Público masivo. Consumidores/as en general, es decir, toda la comunidad.
- Consumidores/as afectados/as en sus intereses individuales o colectivos en materias de consumo.
- Público segmentado por área de Educación Formal y No formal.

Personas o instituciones, organizaciones sociales, sociedad civil organizada y sectores políticos colaboradores de la Política Pública de Protección del Consumidor.

2.2 DESAFÍOS GUBERNAMENTALES ACTUALES PARA EL SERVICIO

El Servicio Nacional del Consumidor tiene como principales desafíos Gubernamentales aquellos asociados a:

Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos.

Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos y coordinar a las distintas autoridades en materia de seguridad en el consumo (SERNAC).

Crear un mecanismo para adaptar los contratos indefinidos a las condiciones cambiantes, sin costos excesivos y con respeto a los derechos del consumidor. Además, el Servicio, ha planteado como desafíos en el ámbito del desempeño institucional, la medición en el ámbito de la protección, educación e información, cuyos resultados son evaluados a través de instrumentos de satisfacción y percepción.

2.3 CONTEXTO EXTERNO DEL SERVICIO

El Servicio Nacional del Consumidor tiene como principales desafíos Gubernamentales aquellos asociados a:

Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos.

Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos.

Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos y coordinar a las distintas autoridades en materia de seguridad en el consumo (SERNAC).

Crear un mecanismo para adaptar los contratos indefinidos a las condiciones cambiantes, sin costos excesivos y con respeto a los derechos del consumidor. Además, el Servicio, ha planteado como desafíos en el ámbito del desempeño institucional, la medición en el ámbito de la protección, educación e información, cuyos resultados son evaluados a través de instrumentos de satisfacción y percepción.

2.4 CONTEXTO INTERNO DEL SERVICIO

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) fue creado el 24 de febrero de 1990 mediante la Ley N° 18.959. Es un organismo público descentralizado en sus funciones y desconcentrado territorialmente, dependiente del Ministerio de Economía. Desde el año de entrada en vigencia de la Ley 19.496, 1997, la institución asumió como parte de sus funciones la defensa de los conflictos judiciales entre consumidores y proveedores, la promoción de los derechos de los consumidores y entrega de información veraz y oportuna para la parte débil de la relación de consumo.

Con el transcurso del tiempo, una serie de reformas legales y prácticas del Servicio fueron modelando una serie de instituciones que velan por el cumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores, como las acciones colectivas, las mediaciones colectivas y las acciones de interés general.

La Ley 20.555 incorporó nuevos derechos al consumidor financiero y nuevas obligaciones a los proveedores de estos servicios. En lo que respecta al Servicio, esta ley creó la División de Consumo Financiero, que cuenta con una serie con

profesionales multidisciplinarios especializados en el área, a fin de velar por el respeto de los deberes de los proveedores financieros en cada una de las Direcciones Regionales y en el Nivel Central. Junto con ello, otorgó calidad de ministros de fe a algunos funcionarios del Servicio e incorporó nuevas atribuciones para solicitar información a los proveedores.

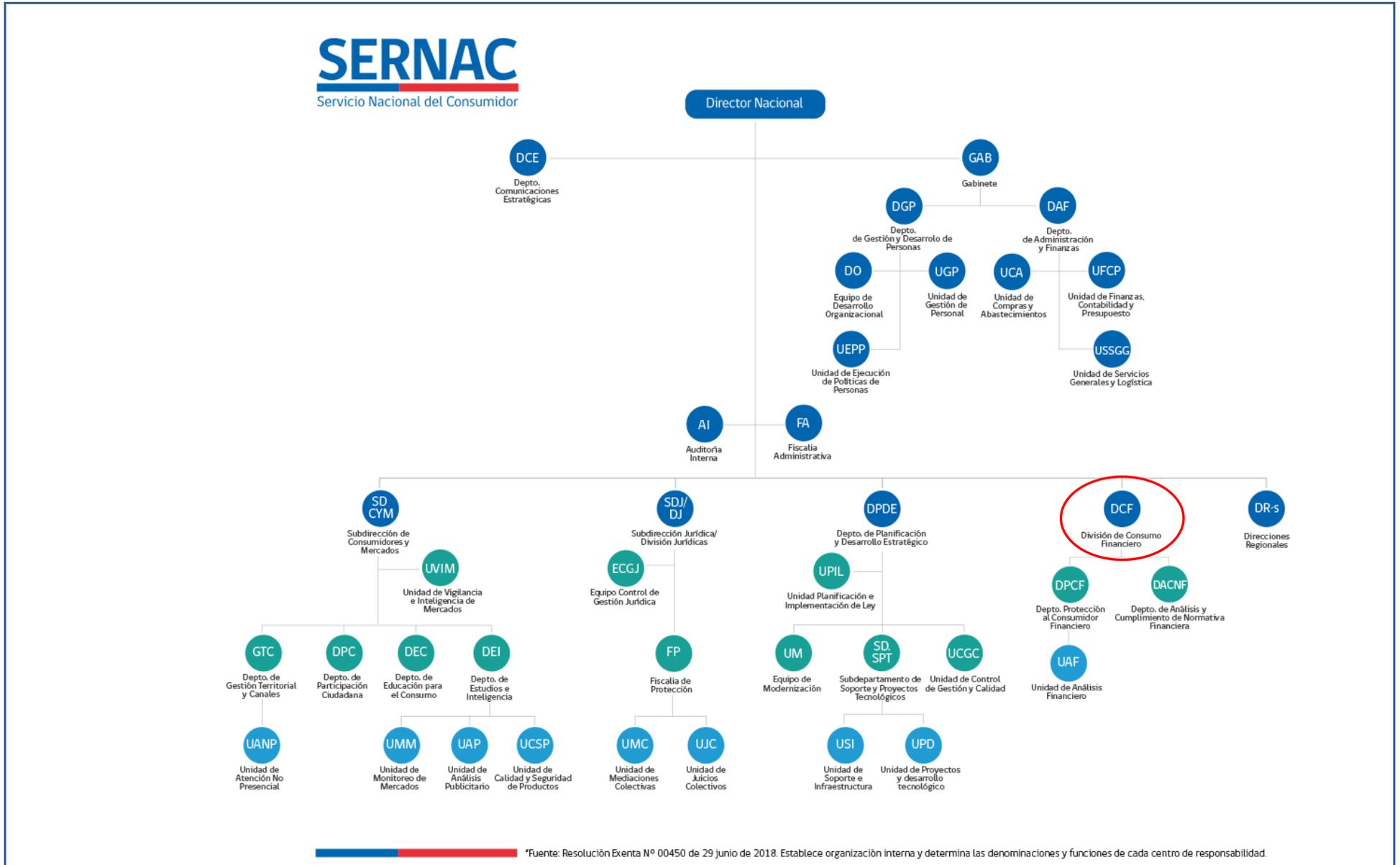
En la actualidad, se está a la espera de la promulgación y publicación de la Ley 21.081 que busca fortalecer al Sernac y las Asociaciones de Consumidores. La implementación de esta ley, supone una serie de desafíos para la Institución, puesto que contempla una nueva división estratégica de funciones especializada de procedimientos voluntarios colectivos ex mediaciones colectivas, y la profesionalización del equipo que tramita los juicios colectivos. Junto con ello, nace una nueva área de fiscalización, cuya matriz deberá basarse en riesgos; que contemplará, además, modelos predictivos, ya que deberá exhibir planes anuales de fiscalización respecto de los mercados fiscalizados. Asimismo, esta ley crea una serie de herramientas para los juicios individuales, como la carga dinámica de la prueba; y para las acciones colectivas, la habilidad de los consumidores para declarar en juicio, la exhibición de documentos de parte del proveedor demandado, y los llamados daños morales colectivos, entre otras. Se aumentan las multas y se gradúan conforme un sistema de atenuantes y agravantes. Se crean modelos de cumplimientos preventivos para las empresas que deberán ser aprobados por el Sernac o negociados en los procedimientos voluntarios colectivos. En fin, se trata de un Sernac 2.0 con mayores potestades para la persecución de ilícitos, con herramientas de prevención, que negocia con las empresas y asociaciones de consumidores contra las empresas o las demanda, en caso que los daños, la conducta y sanción lo amerite. Lo anterior se traduce en un rediseño y fortalecimiento institucional cambiándole el perfil de la institución a una fiscalizadora.

De esta manera, y en 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.

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.

2.5 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



*Fuente: Resolución Exenta N° 00450 de 29 junio de 2018. Establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad.

Los cargos que se relacionan directamente con Jefe de División de Consumo Financiero son los siguientes:

Director/a Nacional: Liderar la Institución encargada de informar, educar y proteger eficientemente los derechos de los consumidores, vigilando que estos se respeten a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

Departamento Planificación y Desarrollo Estratégico: Promover políticas y estrategias de gestión institucional acordes a los desafíos de la organización.

Subdirector/a o Jefe de División Jurídico: liderar los procesos orientados a prestar asesoría jurídica a los clientes internos y externos de la institución, garantizando y asegurando la correcta aplicación de los productos estratégicos en materias de protección hacia la ciudadanía tales como acciones colectivas, mediaciones colectivas, guías de alcance jurídico, entre otros.

Subdirector/a Consumidores y Mercados: Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la DN en todas las áreas a su cargo, velando por la integración del ciudadano en la gestión institucional.

Directores Regionales: velar por la correcta y oportuna entrega herramientas de protección de los derechos de los consumidores en su región, con el fin de contribuir al desarrollo y transparencia de los actores involucrados, dando cumplimiento a las políticas y lineamientos estratégicos institucionales.

Otras Jefaturas de División o Departamentos que lideran las distintas áreas del Servicio nacional del consumidor

**2.6
DIMENSIONES
DEL
SERVICIO**

2.6.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	316
Dotación de Planta	47
Dotación a Contrata	269
Personal a Honorarios	22 (SERNAC)

2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

Presupuesto Corriente	\$11.405.056.000
Presupuesto de Inversión	\$ 143.065.000

2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

El Servicio Nacional del Consumidor se despliega territorialmente en todas las Regiones del País, a través 14 Direcciones Regionales, la Dirección regional Metropolitana y las áreas del Nivel Central. Prontamente se incorporará la Dirección Regional Ñuble.

**2.7
CARGOS DEL
SERVICIO ADSCRITOS
AL SISTEMA DE ADP**

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), se exceptúa al Director Regional Metropolitana.

III. PROPÓSITO DEL CARGO

3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

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

1. Evaluar y verificar el fiel cumplimiento de la ley, reglamentos y demás normativa aplicable en materia de protección de los derechos de los consumidores, en el ámbito financiero.
2. Monitorear el Mercado Financiero de acuerdo a los lineamientos de la Institución generando información veraz, oportuna y especializada en la materia de manera de verificar la conducta en el mercado de los proveedores.
3. Liderar y coordinar la estrategia de implementación de los diversos instrumentos de protección al consumidor financiero (denuncias, mediaciones colectivas, juicios colectivos y salidas de ministros de fe, entre otros).
4. Revisar solicitudes de sello SERNAC por parte de proveedores, de acuerdo a normativa legal vigente, constatando el cumplimiento de condiciones legales para el otorgamiento, mantención y revocación del mismo.
5. Evaluar la legalidad de los nombramientos de postulantes al Registro de mediadores y árbitros financieros, elaborando la nómina pública respectiva, manteniéndola actualizada, disponible en sitio Web, especificando su asignación comunal y funcionamiento.
6. Liderar la División de Consumo Financiero, asegurando el cumplimiento de los objetivos de las Unidades de dependencia departamental, cumpliendo los estándares de calidad establecidos, manteniendo un buen clima laboral y un adecuado relacionamiento con las contrapartes internas y externas.

**3.2
DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS DEL
CARGO PARA EL
PERIODO *1**

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO
1. Participar en ámbitos de su competencia en el fortalecimiento de la institucionalidad que permitan defender los derechos de los consumidores financieros.	1.1 Proponer mecanismos de coordinación con organismos públicos con facultades fiscalizadoras, del área financiera. 1.2 Liderar la elaboración de reglamentos en materias financieras.
2. Perfeccionar el proceso de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores.	2.1 Implementar acciones de mejora en el proceso de mediaciones colectivas del área financiera, respecto a su eficiencia y oportunidad en la resolución de conflictos. 2.2 Optimizar los plazos que involucra el proceso de mediaciones colectivas financieras. 2.3 Definir los lineamientos estratégicos y estándares o criterios jurídicos que modelarán las etapas del procedimiento voluntario colectivo en materias financieras.
3. Liderar el despliegue de los lineamientos jurídico – judiciales en SERNAC y la implementación de las acciones tendientes a la prevención o corrección de las brechas detectadas, para la protección de los consumidores.	3.1 Diagnosticar los mecanismos o acciones que permitan monitorear e implementar las pertinentes acciones jurídico-judiciales para la protección de los consumidores financieros. 3.2 Dentro del proceso de mejora continua, proponer a la Dirección Nacional actualizaciones de los mecanismos o acciones que permitan monitorear e implementar las pertinentes acciones jurídico-judiciales para la protección de los consumidores financieros. 3.3 Liderar la implementación de los procesos jurídicos y judiciales específicamente en materias financieras, relativos a nuevas atribuciones e institucionalidad.
4. Mantener un estándar óptimo en el desempeño institucional, mediante una estrategia de desarrollo y gestión de las personas.	4.1 Implementar en su División los planes y programas vinculados al desarrollo en materia de gestión de personas.
5. Liderar en las materias que correspondan la implementación Ley 21.081.	5.1 Liderar la implementación de los procesos administrativos y organizacionales relativos a la nueva institucionalidad.

¹ Los Lineamientos Generales para el Convenio de Desempeño corresponden 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 normales regulares y habituales propias del cargo en el ámbito de su competencia, y que se encuentra detalladas en este documento.

IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Privilegia el interés general sobre el particular demostrando una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función pública. Cuenta con la capacidad para identificar e implementar estrategias que permitan fortalecer la probidad en la ejecución de normas, planes, programas y acciones; gestionando con rectitud, profesionalismo e imparcialidad, los recursos públicos institucionales; facilitando, además, el acceso ciudadano a la información institucional.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO²

Cree firmemente que el Estado cumple un rol fundamental en la calidad de vida de las personas y se compromete con las políticas públicas definidas por la autoridad, demostrando entusiasmo, interés y compromiso por garantizar el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y por generar valor público.

Conoce, comprende y adhiere a los principios generales que rigen la función pública, consagrados en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Estatuto Administrativo y los distintos cuerpos legales que regulan la materia.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Es capaz de comprender, evaluar y asumir el impacto de sus decisiones en la implementación de las políticas públicas y sus efectos en el bienestar de las personas y en el desarrollo del país.

² Principios generales que rigen la función pública www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios

4.2 ATRIBUTOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA Capacidad para detectar y analizar las señales sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, culturales y de política pública, del entorno global y local e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional.</p> <p>Habilidad para aplicar una visión global de su rol y de la institución, así como incorporarla en el desarrollo del sector y del país.</p>	<p>10%</p>
<p>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS Es altamente deseable poseer experiencia en el ámbito de la protección al consumidor, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Adicionalmente, se valorará tener experiencia en materias relacionadas a mercados regulados y/o libre competencia o competencia desleal.</p> <p>Se valorará poseer 2 años de experiencia en cargos de dirección, gerencia o jefatura en instituciones públicas o privadas.</p>	<p>20%</p>
<p>A3. GESTIÓN Y LOGRO Capacidad para generar y coordinar estrategias que aseguren resultados eficientes, eficaces y de calidad para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales, movilizand o a las personas y los recursos disponibles.</p> <p>Habilidad para evaluar, monitorear y controlar los procesos establecidos, aportando en la mejora continua de la organización.</p>	<p>20%</p>
<p>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES Capacidad para generar compromiso y respaldo para el logro de los desafíos, gestionando las variables y relaciones del entorno, que le proporcionen viabilidad y legitimidad en sus funciones.</p> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	<p>20%</p>
<p>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, riesgo y conflictos, tanto en sus dimensiones internas como externas a la organización, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.</p>	<p>10%</p>
<p>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS Capacidad para entender la contribución de las personas a los resultados de la gestión institucional. Es capaz de transmitir orientaciones, valores y motivaciones, conformando equipos de alto desempeño, posibilitando el desarrollo del talento y generando cohesión y espíritu de equipo.</p> <p>Asegura que en la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	<p>10%</p>
<p>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD Capacidad para proyectar la institución y enfrentar nuevos desafíos, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporando en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas visiones y prácticas; evaluando y asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.</p>	<p>10%</p>
<p>TOTAL</p>	<p>100%</p>

V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

5.1 Ámbito de Responsabilidad

Nº Personas que dependen del cargo	15 Personas
Presupuesto que administra	No administra

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo correspondiente al Jefe/a de Consumo Financiero es:

- Jefe/a de Departamento de Análisis y Cumplimiento de la Normativa Financiera: 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.

5.3 CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS y OTROS ACTORES CLAVES

El Jefe/a de la de Consumo Financiero deberá establecer relaciones con los siguientes clientes internos:

- **Director/a Nacional** a fin de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las políticas y estándares institucionales;
- **Subdirector/Jefe de División Jurídico** para coordinar el enfoque jurídico judicial los productos de la División.
- **Subdirector/a de Consumidores y Mercado** para coordinar los planes y propuestas de compensaciones que requiera su equipo, además del despliegue territorial de los mismos.
- **Jefe/as Departamentos Centrales y Directores/as Regionales** que solicitan información, brindando apoyo y soporte; y,
- **Abogados y Profesionales Regionales** que solicitan o insuman información para su gestión.

Como principales usuarios externos están:

- 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. Tribunales de Justicia que deben resolver las denuncias a la ley de protección a los derechos de los consumidores sometidas a su consideración.

5.4 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 **\$3.649.000.-** 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 bono de estímulo ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.810.770.-	\$927.554.-	\$3.738.324.-	\$3.106.178.-
	Meses con bono de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$5.016.609.-	\$1.655.481.-	\$6.672.090.-	\$5.359.453.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.857.000.-
No Funcionarios*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.797.422.-	\$923.149.-	\$3.720.571.-	\$3.091.055.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.426.571.-	\$1.460.768.-	\$5.887.339.-	\$4.763.829.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$3.649.000.-

***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.

5.5 CONVENIOS DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

Plazos para proponer y suscribir el convenio de desempeño

- Dentro del plazo máximo de sesenta días corridos, contado desde su nombramiento definitivo o de su renovación, los jefes superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el ministro o el subsecretario del ramo, cuando este actúe por delegación del primero, a propuesta de dicha autoridad.
- En el caso de directivos del segundo nivel de jerarquía, el convenio será suscrito con el jefe superior respectivo, a propuesta de éste. Tratándose de los hospitales, el convenio de desempeño deberá suscribirlo el director de dicho establecimiento con los subdirectores médicos y administrativos respectivos, a propuesta de éste.
- Los convenios de desempeño deberán ser propuestos al alto directivo, a más tardar, dentro de los treinta días corridos contados desde el nombramiento, y deberán considerar el respectivo perfil del cargo.
- El convenio de desempeño es un instrumento de gestión que orienta al alto directivo público en el cumplimiento de los desafíos que le exige su cargo y le fija objetivos estratégicos de gestión por los cuales éste será retroalimentado y evaluado anualmente y al término de su período de desempeño.

El convenio de desempeño refleja:

- a) Funciones estratégicas del cargo, asimismo, desafíos y lineamientos para el periodo, contenidos en el perfil de selección.
- b) Objetivos relacionados con la gestión de personas de la institución.
- c) Objetivos Operacionales de disciplina financiera, relacionados con mejorar la calidad del gasto, como también, desempeño de la institución hacia el usuario final, beneficiario y/o cliente y finalmente el cumplimiento de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional y/o colectivo.

Obligación de comunicar a la Dirección Nacional del Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

- Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su conocimiento y registro.
- La autoridad respectiva deberá cumplir con la obligación señalada en el párrafo anterior dentro del plazo máximo de noventa días, contado desde el nombramiento definitivo del alto directivo público o su renovación. En caso de incumplimiento, la Dirección Nacional del Servicio Civil deberá informar a la Contraloría General de la República para los siguientes efectos:
 - La autoridad que no cumpla con la obligación señalada será sancionada con una multa de 20 a 50 por ciento de su remuneración. Además, la Dirección Nacional del Servicio Civil informará al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de la obligación referida.
 - Cada doce meses, contados a partir de su nombramiento, el alto directivo público deberá entregar a su superior jerárquico un informe acerca del cumplimiento de su convenio de desempeño. Dicho informe deberá remitirlo a más tardar al mes siguiente del vencimiento del término antes indicado. Asimismo, le informará de las alteraciones que se produzcan en los supuestos acordados, proponiendo los cambios y ajustes pertinentes a los objetivos iniciales.

- El ministro o el subsecretario del ramo, cuando este último actúe por delegación del primero, o el jefe de servicio, según corresponda, deberán determinar el grado de cumplimiento de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos de su dependencia, dentro de treinta días corridos, contados desde la entrega del informe.
- Los convenios de desempeño podrán modificarse una vez al año, por razones fundadas y previo envío de la resolución que lo modifica a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Consejo de Alta Dirección Pública, para su conocimiento.
- Los ministros o subsecretarios del ramo, cuando estos últimos actúen por delegación de los primeros, y jefes de servicio deberán enviar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato que esa Dirección establezca. La Dirección deberá publicar los convenios de desempeño de los altos directivos públicos y estadísticas agregadas sobre el cumplimiento de los mismos en la página web de dicho servicio. Además, deberá presentar un informe al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de los referidos convenios.
- La Dirección Nacional del Servicio Civil podrá realizar recomendaciones sobre las evaluaciones de los convenios de desempeño. El ministro o el subsecretario del ramo o el jefe de servicio, según corresponda, deberá elaborar un informe respecto de tales recomendaciones.

Efectos del grado de cumplimiento del convenio de desempeño:

- El grado de cumplimiento del convenio de desempeño de los altos directivos públicos producirá el siguiente efecto:
 - a) El cumplimiento del 95 por ciento o más del convenio de desempeño dará derecho a percibir el 100 por ciento de la remuneración bruta que le corresponda según el sistema a que estén afectos.
 - b) El cumplimiento de más del 65 por ciento y menos del 95 por ciento dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones, más lo que resulte de multiplicar el 7 por ciento de la remuneración señalada en la letra a) por el porcentaje de cumplimiento del convenio de desempeño.
 - c) El cumplimiento del 65 por ciento o menos dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones.
- Durante los primeros doce meses contados desde el nombramiento, no se aplicará lo dispuesto en las letras que anteceden.
- Los altos directivos públicos nombrados a través de las normas del Sistema de Alta Dirección Pública, no serán evaluados conforme las normas previstas en el Párrafo 4º, "De las Calificaciones", contenido en el Título II, del Estatuto Administrativo, contenido en la Ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció en el DFL N° 29, de 16 de junio de 2004, del Ministerio de Hacienda.

5.6 CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS

Nombramiento

- La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación

- Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundamentalmente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos
- La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente

- Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee

- Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción

- Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas 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.

Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente

- Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;

- b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y
- c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

Obligación de dedicación exclusiva y excepciones

- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.
- Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha ley.
- El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.
- Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.
- Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.
- Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

“Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope.”

Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación.

- 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 en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.
- 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.

Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos

- Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.
- De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.
- De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones. En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las Instrucciones Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, contempladas en el Oficio del Gabinete Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015.