

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 19-08-2014

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Sr. Gregorio Airola G.

JEFE/A DIVISIÓN JURÍDICA SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC

1. REQUISITOS LEGALES

Título profesional de abogado 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.

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

2. FACTOR PROBIIDAD

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

3. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

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

DICCIONARIO DE ATRIBUTOS

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

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

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizand recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

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

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

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

4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

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

5. LIDERAZGO

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

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

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

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable poseer conocimiento y/o experiencia en el ámbito del derecho administrativo y/o económico, en un nivel apropiado para el ejercicio de las funciones de este cargo.

Se valorará contar con conocimiento y/o experiencia en materias jurídicas relacionadas a derechos del consumidor, mercados regulados y/o libre competencia.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al/a Jefe/a División Jurídica le corresponderá velar por la legalidad de los actos administrativos del Servicio, de acuerdo a las leyes y normativas que rigen su funcionamiento, brindando asesoría jurídica y técnica a los clientes internos y externos de la institución a fin de garantizar y asegurar la oportunidad y calidad de las actuaciones jurídicas.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

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

1. Asegurar la legalidad de todos los actos administrativos de la institución; siendo relevante para ello asesorar y asistir al Director/a Nacional, a las direcciones regionales y todas las unidades del Servicio en materias jurídicas, administrativas, de contratación y licitación, proporcionándoles soluciones oportunas, ajustadas a derecho, al marco legal vigente y a los lineamientos de la Institución y en coordinación con el ministerio de economía.
2. Asesorar jurídicamente a la Dirección Nacional, en el diseño e implementación del plan estratégico relativo a las modificaciones legales y atribuciones institucionales.
3. Aplicar y uniformar los criterios jurídicos en los cuales debe desarrollar su labor, velando por la difusión de éstos al interior del Servicio Nacional del Consumidor.
4. Liderar los equipos de trabajo a cargo, garantizando el cumplimiento de las metas, plan estratégico institucional desde su ámbito de acción y velando por un adecuado clima organizacional.

DESAFÍOS DEL CARGO DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO	DESAFIOS DEL CARGO	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO
	<p>1. Participar activamente en la promoción del fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.</p>	<p>1.1 Participar en el diseño y fortalecimiento de los mecanismos definidos para proteger los derechos de los consumidores.</p> <p>1.2 Proponer a la Dirección Nacional nuevos mecanismos para generar una coordinación con organismos públicos con facultades fiscalizadoras.</p> <p>1.3 Liderar la implementación de los procesos jurídicos y judiciales relativos a nuevas atribuciones e institucionalidad.</p> <p>1.4 Liderar la implementación de los procesos administrativos y organizacionales relativos a la nueva institucionalidad.</p>
	<p>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.</p>	<p>2.1 Implementar acciones de mejora en el proceso de mediaciones colectivas, respecto a su eficiencia y oportunidad en la resolución de conflictos-</p> <p>2.2 Optimizar los plazos que involucra el proceso de mediaciones colectivas.</p>
	<p>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.</p>	<p>3.1 Proponer a la Dirección Nacional el rediseño de mecanismos o acciones que permitan monitorear e implementar las pertinentes acciones jurídico-judiciales para la protección de los consumidores.</p>

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

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

La Ley 20.555 a su vez incorporó nuevos derechos al consumidor financiero y nuevas obligaciones a los proveedores de éstos servicios, creó la División de Consumo Financiero, con profesionales especializados en el área a fin de velar por el respeto de nuevas obligaciones de los proveedores financieros en cada una de las Direcciones Regionales y en el Nivel Central, otorgó calidad de ministros de fe a algunos funcionarios del Servicio e incorporó nuevas atribuciones para solicitar información a los proveedores.

Continuando con los logros alcanzados en materia de protección del derecho del consumidor, en esta nueva etapa de fortalecimiento institucional el Servicio Nacional del Consumidor deberá adquirir atribuciones reales y efectivas para poder defender los derechos de los consumidores. Entre las primeras medidas gubernamentales está el envío de un proyecto de ley al Congreso que busca precisamente fortalecer a la institución en esta materia.

Sus objetivos estratégicos son:

1. Mejorar la transparencia de los mercados, a través de su observancia, la difusión de información dirigida a los/as consumidores/as y la coordinación con la Institucionalidad pertinente.
2. Fortalecer una cultura de consumo responsable y de respeto de los derechos y deberes de los/as consumidores/as, mediante la educación y la entrega de información en estas materias.
3. Ampliar la protección de los/as consumidores/as a través de la coordinación integrada y eficiente, que incorpore a todos los organismos que tienen facultades fiscalizadoras respecto de proveedores de bienes y servicios a quienes se les aplica la Ley del Consumidor y que permita dar respuestas satisfactorias y oportunas.
4. Aumentar la participación ciudadana mediante el fomento de la asociatividad, el desarrollo del diálogo entre los actores del sistema nacional de protección al consumidor, que incluye al Estado, las empresas y asociaciones gremiales y la sociedad civil; y la promoción de buenas prácticas de responsabilidad social en consumo.

5. Incrementar la protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros del país, a través de la implementación de nuevos productos, servicios y atribuciones otorgadas por la Ley al SERNAC relacionadas con este mercado.
6. Mantener un Modelo de Gestión de Excelencia Organizacional, a través de la optimización de los procesos estratégicos y de soporte institucional, mejorando con ello la calidad de la oferta pública del SERNAC y la satisfacción de nuestros/as clientes.

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.

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

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

BIENES Y/O SERVICIOS

Los principales bienes y/o servicios prestados por el Jefe/a División Jurídica son:

- 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.
- Tramitación de Reclamos: Mediación entre proveedor y consumidor (individuales o colectivos) para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre perjudicial entre las partes.

- 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.
- 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.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo correspondiente a la División Jurídica, se encuentra:

- **Jefatura de la Fiscalía de Protección:** Encargada de velar por los lineamientos y criterios institucionales en materia de protección.
- **Jefatura de la Fiscalía Administrativa:** Encargada de velar por los lineamientos y criterios institucionales en materias administrativas, teniendo siempre presente los dictámenes de la Contraloría General de La Republica.
- **Un profesional de apoyo en temas de calidad y gestión:** Encargado/a de gestionar los compromisos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, resguardando su cumplimiento, consistencia con la estrategia institucional y coordinación con los distintos Centros de Responsabilidad, así como también gestionar control de gestión al interior de la División Jurídica.
- **Secretaria:** Encargada de coordinar y derivar, elaborar, administrar y registrar requerimientos y documentación necesarios, a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos departamentales. Lograr resultados oportunos, garantizando la prestación efectiva del servicio ante los requerimientos externos e institucionales.

CLIENTES INTERNOS

El Jefe/a de la División Jurídica deberá establecer relaciones con:

- **Director/a Nacional** a fin de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las políticas y estándares institucionales;
- **Subdirector/a Gestión y Territorio** para coordinar el enfoque estratégico del despliegue del producto de protección a nivel territorial.
- **Jefe/as Departamentos Centrales y Directores/as Regionales** que solicitan información, brindando apoyo y soporte ; y,
- **Abogados Regionales** que solicitan información para su gestión.

CLIENTES EXTERNOS

El/la Jefe/a División Jurídica presenta como principales usuarios externos a:

- Ciudadanos que acuden al servicio en búsqueda de información y alternativas de solución a los conflictos;
- 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;
- Contraloría General de la República, sigue sus dictámenes y solicita pronunciamientos en materias administrativas; y,
- Proveedores 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 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.

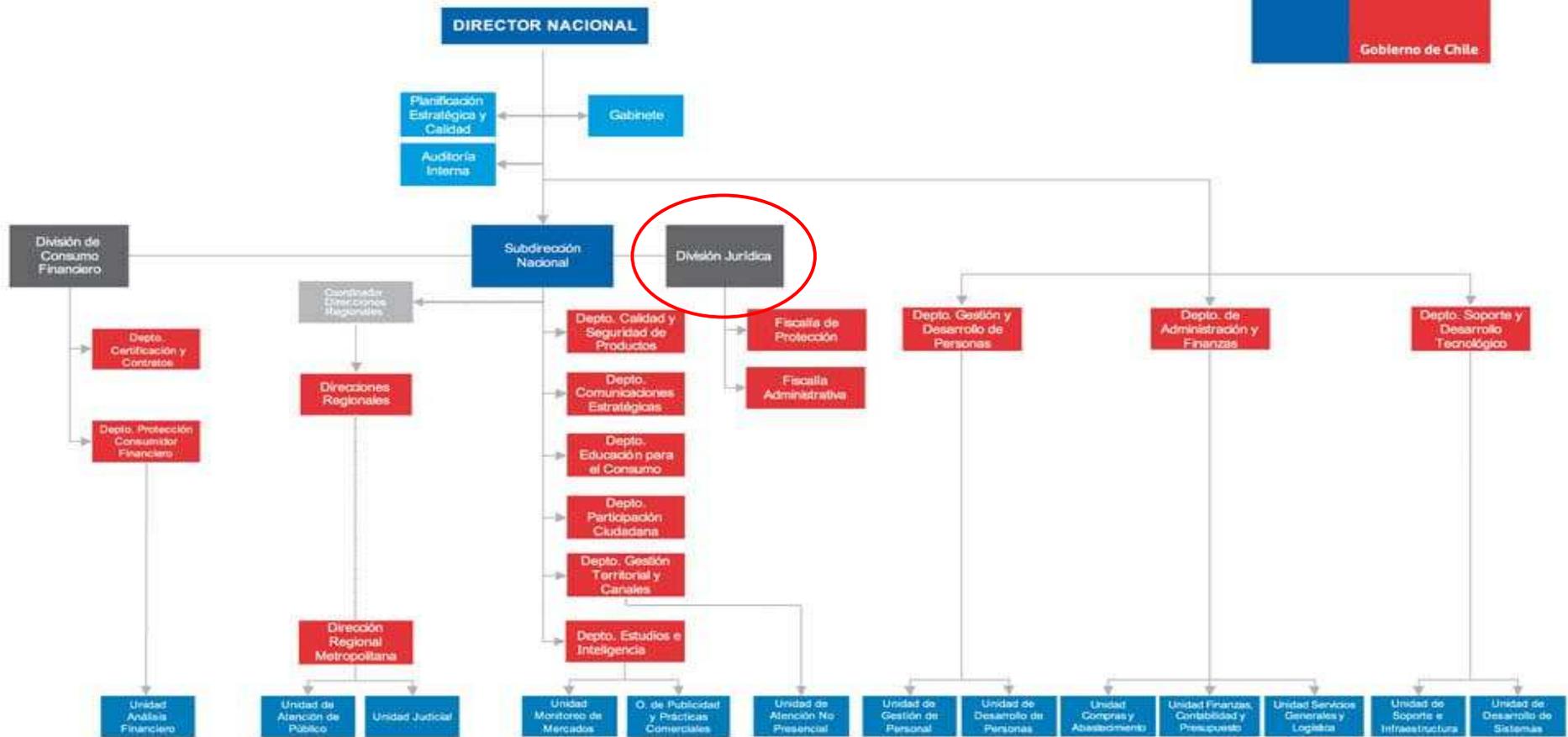
DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen del cargo	17
Dotación Total del Servicio**	296
Personal honorarios del Servicio	33
Presupuesto que administra	No aplica
Presupuesto del Servicio*	\$8.662.941.000

*Fuente: Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

** Dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos 2014

ORGANIGRAMA



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 **\$3.141.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 33%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.408.048.-	\$794.656.-	\$3.202.704.-	\$ 2.668.071.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.297.838.-	\$1.418.287.-	\$5.716.125.-	\$ 4.629.077.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.322.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.396.612.-	\$790.882.-	\$3.187.494.-	\$2.654.915.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.792.340.-	\$1.251.472.-	\$5.043.812.-	\$4.114.286.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 3.141.000.-

***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.

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

4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Los nombramientos tiene una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza.
- Los candidatos seleccionados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- El directivo nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El alto directivo deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio. El no cumplimiento de las metas convenidas, tendrá efectos en la remuneración del directivo en el año de gestión siguiente.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso segundo 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.