

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 12-07-2013  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Catalina Bau

<p><b>DIRECTOR/A REGIONAL, REGIÓN DE LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS</b> <b>SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC</b></p>
---

### 1. REQUISITOS LEGALES

Alternativamente

a) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cuatro años. Los años de experiencia requeridos serán de dos años en el caso de poseer un grado académico de Magíster o Doctor.

b) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años. Los años de experiencia requeridos serán de tres años en el caso de poseer un grado académico de Magíster o Doctor.

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

### 2. FACTOR PROBIDAD

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

#### 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 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, movilizando 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 tres años de experiencia en cargos gerenciales y/o de jefaturas.

##### 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 responder oportunamente ante situaciones críticas.

Habilidad para manejarse y expresarse fluidamente en diferentes escenarios, representando a la institución y transmitiendo adecuadamente las políticas públicas que se le ha encomendado gestionar.

#### **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 del quehacer del Servicio Nacional del Consumidor.

#### **5. LIDERAZGO**

Capacidad para generar compromiso de los funcionarios/as para el logro de los objetivos y desafíos establecidos por la autoridad superior 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 una gestión de excelencia.

Habilidad para dirigir y gestionar a su equipo de trabajo, procurando fortalecer las relaciones, instancias de coordinación y comunicación eficiente entre sus miembros, para dar cumplimiento a las metas propuestas para la dirección.

#### **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 cambio e incrementar resultados.

#### **7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS**

Deseable contar con conocimientos y/o experiencia en gestión de recursos humanos, físicos y/o financieros, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Se valorará poseer conocimientos y/o experiencia en materias relativas a protección de consumidores, Gestión de Calidad y/o Modelos de Gestión de Excelencia.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

Al Director/a Regional le corresponderá velar por la correcta y oportuna entrega de información, educación y 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.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Director/a regional, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

- Representar a la Dirección Nacional en la región, siendo el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de protección al consumidor en su región.
- Consolidar el proyecto Sernac Atiende a nivel regional, considerando para ello la gestión de nuevos y mejores espacios atención, y el cumplimiento de los estándares institucionales.
- Asegurar un proceso de mejora continua de la Dirección Regional, orientado a hacer más eficiente su gestión en la entrega oportuna de las prestaciones de servicios, velando por el cumplimiento de las metas institucionales.
- Implementar y gestionar acciones proactivas, en resguardo del interés general, colectivo e individual, en cumplimiento de la Ley del Consumidor en su región.
- Implementar en su región, las estrategias de educación y promoción del respeto de los derechos y deberes de los consumidores.
- Favorecer el desarrollo local de asociaciones de consumidores o de organizaciones del mundo civil que promuevan la protección de los consumidores.

## DESAFÍOS DEL CARGO

El/la directora/a regional, deberá asumir los siguientes desafíos:

1. Implementar la nueva Ley 20.555 sobre "SERNAC FINANCIERO", cumpliendo con los requisitos legales y administrativos que establece este nuevo marco normativo.
2. Promover y fortalecer los espacios de participación ciudadana, tanto legales como funcionales, así como aquellos productos educativos en materia de deberes y derechos de los consumidores.
3. Aumentar las acciones de protección y resguardo en el territorio, ejecutando todas las facultades jurídicas y judiciales con las que cuenta la Dirección Regional.
4. Fortalecer la implementación y despliegue de los componentes del Modelo de Gestión de Excelencia a nivel regional, con especial énfasis en la instalación y/o cumplimiento de las métricas cuantitativas de la Institución.

## 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. Además de lo anterior se creó la certificación voluntaria de contratos financieros a proveedores denominado "Sello SERNAC".

La misión del SERNAC es "Informar, educar y proteger eficientemente a los consumidores, vigilando que se respeten sus derechos a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir al desarrollo y transparencia de los mismos. Junto con lo anterior desarrollar e implementar las actividades necesarias para lograr ser una institución de excelencia de acuerdo al Modelo de Gestión de Excelencia".

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.

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.

La Dirección Regional realiza levantamientos periódicos de los precios de una serie de productos, algunos de los cuales se transforman en estudios. Estos son difundidos tanto a nivel nacional como regional. El Director Regional realiza la vocería de los principales resultados

obtenidos y de igual manera de las sentencias o principales noticias con la finalidad de mejorar la transparencia de los mercados regionales. También deberá realizar el despliegue de las campañas comunicacionales en la región. En el ámbito de la educación, deberá realizar actividades educativas presenciales a establecimientos educacionales, junta de vecinos y otros organismos, además de monitorear mediante tutorías, los cursos que dicta el Servicio mediante aula virtual, todo lo anterior para fortalecer una cultura de consumo responsable. En cuanto a la protección deberá gestionar las mediaciones, procedimientos extrajudiciales, juicios de interés general y colectivos fundados en infracciones de la ley de protección del consumidor de cobertura regional. Articular la red de atención presencial denominada Sernac Atiende, para asegurar la atención de los consumidores en todas las comunas de la región. Para la articulación de la red, deberá firmar y mantener convenios con Municipalidades, Bibliotecas, Chileatiende entre los principales, asegurando su funcionamiento y capacitaciones de acuerdo a los estándares de atención definidos por la Institución. Con la puesta en marcha del Sernac Financiero, se incorporó la función de Ministro de Fé, la cual deberá ser desempeñada por el Director/a Regional.

Para aumentar la participación ciudadana, la Dirección Regional deberá sostener reuniones periódicas con las Asociaciones del Consumidores de la región, monitorear los proyectos adjudicados del Fondo Concursable, además de realizar otras instancias regionales, como Cuentas Publicas Participativas y generación de actividades en definitiva que contribuyan a la cohesión social.

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 productos y/o servicios de la Dirección Regional, relacionados con los objetivos estratégicos son los siguientes:

### a) Información de Mercado y Consumo:

- La vocería regional de toda la información generada en el Sernac que involucre a su territorio.
- La generación de Productos para la prensa en materia regional.
- El despliegue del Material impreso y audiovisual en su región.
- Levantamiento de precios en la Dirección Regional

### b) Orientación, asesoría jurídica y protección:

- Suscripción e implementación de los Convenios con municipalidades gestionados para el despliegue de una red territorial de atención en comunas (Plataforma de Atención de Público Sernac Atiende).

- Plataforma de atención presencial de los consumidores en su región funcionando.
- Reclamos tramitados, ya sea mediante la mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre consumidor-proveedor o a través de asesoría jurídica, presentación de denuncias y defensa en Juzgados de Policía Local y Civiles.
- Defensa de intereses colectivos y difusos, que afectan a los consumidores, detectadas en la región.
- Protección del Consumidor Financiero, en base a lo establecido en la Ley 20.555.

c) Educación para el Consumo Responsable:

- Programa de Información Educativa a Distancia (Curso tradicional a distancia para profesores y aplicaciones audiovisuales de material educativo para escuelas (CDs interactivos, videos, cápsulas televisivas).
- Programa de Información Educativa Presencial: charlas, talleres o seminarios entregados a distintos públicos.

d) Iniciativas de Apoyo para la Participación Ciudadana:

- Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores
- Mesas de trabajo de coordinación territorial con organizaciones de la Sociedad Civil Organizada (AdCs) de la región.

**EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo de la Dirección Regional está compuesto por:

- 1 Abogado
- 1 Profesional de Apoyo
- 1 Profesional financiero
- 3 Ejecutivos de atención de público
- 1 Soporte Administrativo
- 1 Procurador

**CLIENTES INTERNOS**

El/La Director/a Regional del Servicio tiene una relación directa el/la Director/a Nacional a fin de establecer una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las políticas y estándares institucionales, y con los departamentos centrales que solicitan información, brindan apoyo y soporte administrativo. Estructuralmente, depende funcionalmente del Subdirector/a y se relaciona operativamente con él a través de Coordinador Regional.



**CLIENTES EXTERNOS**

Los principales clientes externos del SERNAC, son las personas que acuden al servicio en búsqueda de información y alternativas de solución a los conflictos relativos a materias de consumo, ya sea por motivos individuales o colectivos.

El/la Directora/a Regional se relaciona también con el mundo de la educación, sean estos profesores de educación básica, media y parvularia y sus alumnos.

Además, se relaciona con autoridades regionales y locales (Intendente, Gobernadores, Seremis, alcaldes), forma parte del Gabinete regional, manteniendo la misión de asegurar un trabajo coordinado en pro del cumplimiento de las metas de la Dirección Nacional y del Gobierno Regional.

Finalmente, mantiene contacto con proveedores de la región, asociaciones locales y la comunidad organizada.

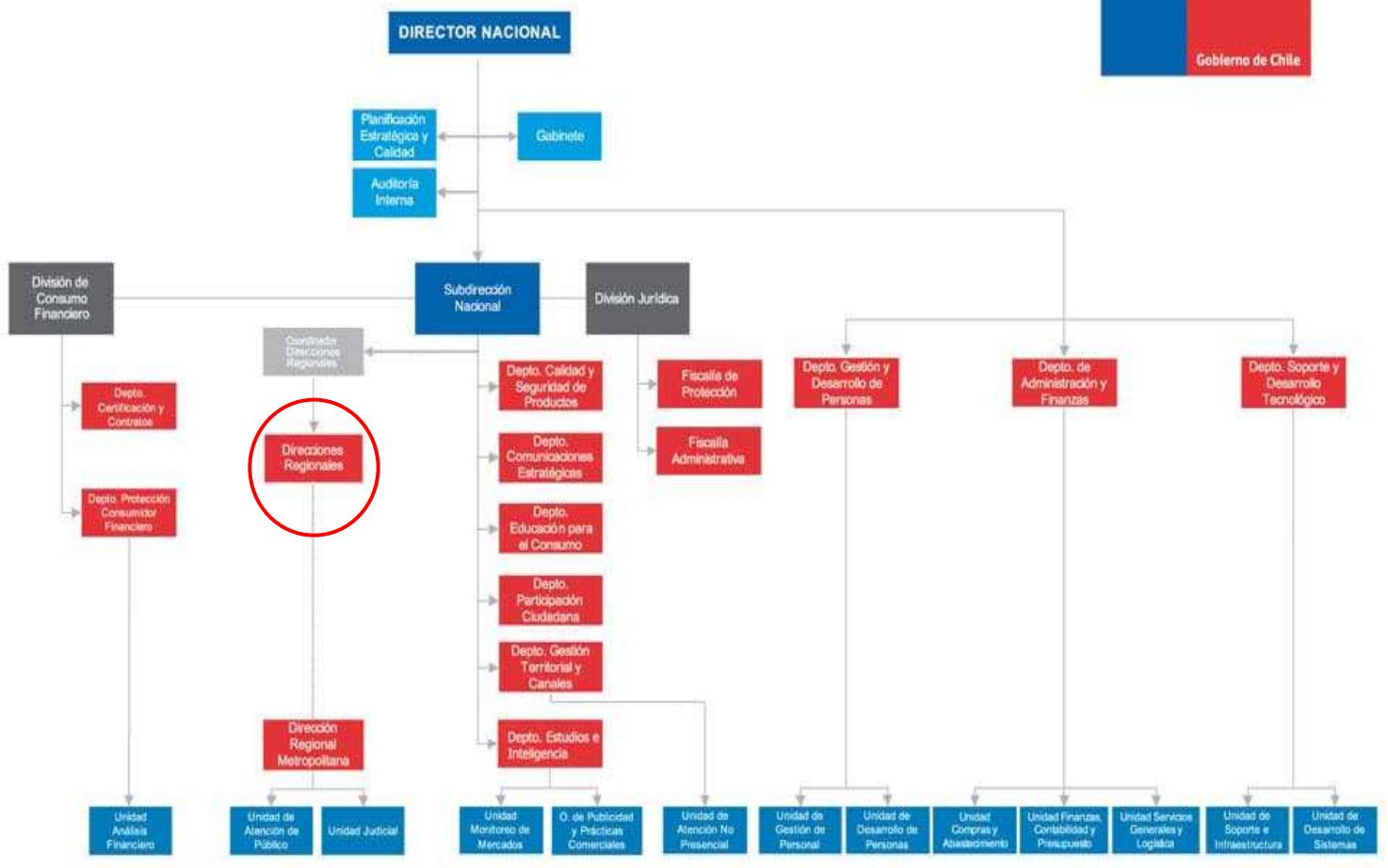
**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	9
Dotación Total del Servicio	296
Presupuesto regional*	\$ 19.871.990.-
Presupuesto del Servicio**	\$8.463.528.000.-

\*No incluye presupuesto correspondiente al subtítulo 21

\*\* Ley de Presupuestos del Sector Público año 2013

**ORGANIGRAMA DIRECCIÓN NACIONAL**



**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **7°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **27%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.127.000.-** 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 27%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$1.707.886.-	\$461.129.-	\$2.169.015.-	\$ 1.777.880.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.003.653.-	\$810.986.-	\$3.814.639.-	\$ 3.225.696.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$2.260.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$1.698.952.-	\$458.717.-	\$2.157.669.-	\$1.767.441.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$2.655.956.-	\$717.108.-	\$3.373.064.-	\$2.844.982.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 2.127.000.-</b>

\***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 productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, 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. Esto significa que se trata de cargos 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.
- Los altos directivos públicos nombrados 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 alto directivo público 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 público 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, con un máximo de seis.
- 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.