

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 14 de mayo de 2013  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Raimundo Valdés Lyon

### **JEFE/A DIVISIÓN FUNCIÓN CONSUMO FINANCIERO SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC**

#### **1. 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 1º, del DFL N° 1, de 27 de noviembre de 2012,  
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>	10 %
<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>	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 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. Capacidad para adoptar las decisiones adecuadas que permitan implementar las nuevas atribuciones contenidas en el marco normativo del SERNAC Financiero.

Es deseable que los candidatos/as posean al menos 2 años de experiencia en cargos de dirección, gerencia o jefatura de departamento.

##### 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**

Es deseable poseer conocimientos y/o experiencia en materias relativas al derecho económico y/o financiero en un nivel apropiado al cargo.

## 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 de la División función Consumo Financiero le corresponde definir e implementar una política de protección de los derechos de los consumidores financieros y su relación con los proveedores, promoviendo así una cultura de consumo responsable, fomentando la transparencia de los mercados y amparando legalmente a los consumidores en este mercado en específico.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

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

1. Generar información especializada y confiable para dar respuestas oportunas a reclamos y consultas en materia de consumo financiero, de acuerdo a las políticas de la Institución.
2. Evaluación de 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, y la designación de mediadores y árbitro financieros, a falta de acuerdo de las partes.
3. Control de la legalidad de los actos administrativos inherentes a la normativa que establece el SERNAC Financiero.
4. Elaboración de denuncia en Juzgados de Policía Local, por el incumplimiento del acuerdo obtenido en la propuesta de mediación o sentencia arbitral por parte de los proveedores.
5. Monitoreo del Mercado Financiero, verificando las actuaciones de los proveedores, específicamente con respecto a la información de la Carga Anual Equivalente (CAE) solicitando Información Básica Comercial (IBC) de servicios y productos financieros.
6. Generación de información veraz, oportuna y especializada en materia de consumo financiero, de acuerdo a los lineamientos de la Institución cumpliendo con los estándares de calidad, según requerimientos internos y externos en base a directrices generales.

7. Revisión de contratos de adhesión presentados para la obtención del sello SERNAC y su revocación, de acuerdo a normativa legal vigente.

8. Tramitación y gestión de mediaciones colectivas nacionales por infracciones a la ley N° 20.555 u otras normativas relacionadas con productos y servicios financieros, y entrega de directrices para su tramitación por parte de las direcciones regionales conforme al procedimiento vigente.

#### DESAFÍOS DEL CARGO

El/La Jefe/a División función Consumo Financiero, deberá enfrentar los siguientes desafíos en el ejercicio de sus funciones:

1. Generar directrices orientadas al desarrollo de acciones en el ámbito de los Derechos y Deberes de los consumidores y/o proveedores financieros.
2. Identificar las brechas o posibles inconsistencias en los mercados financieros que afecten los intereses de los consumidores, con el fin de generar acciones de mejoras.

### 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 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”*.

Sus objetivos estratégicos son:

1. Mejorar la oferta pública de SERNAC, considerando las necesidades de los/as consumidores/as, como una filosofía de trabajo institucional enmarcada en una gestión de calidad, la disposición de canales institucionales y el levantamiento de sondeos de precios, opinión y percepción, productos de difusión e información de consumo y acciones para resguardar la transparencia de los mercados, con el objetivo de generar bienes y servicios que respondan a la misión institucional;

2. Reforzar la transparencia de los mercados de bienes y servicios y sus acciones, tanto nacionales como locales, coordinando con la institucionalidad pertinente diferentes iniciativas derivadas de las inequidades del mercado detectadas, para el desarrollo de buenas prácticas y reformas legales;
3. Promover una cultura de respeto de los derechos y deberes de los/as consumidores/as, relevando competencias y conductas deseables tanto en consumidores/as (individuales u organizados) como en proveedores, identificando brechas de comportamiento en éstos e implementando programas educativos que consideren características particulares de los mismos, tendientes a la corrección y/o prevención de dichas brechas;
4. Desarrollar y liderar la institucionalidad de protección a los consumidores/as, consolidando el proyecto SERNACfacilita, construyendo sobre éste una política transversal de resguardo y respeto de los derechos de los consumidores/as, que incorpore a todos los organismos e instituciones de la red de protección, sus reformas, la complementariedad con otras leyes en el ámbito del consumo y procedimientos especiales de los mismos; y,
5. Fortalecer la Participación en materia de consumo, mediante la aplicación de políticas y el fomento de las organizaciones sociales hacia una cultura responsable del consumo, disponiendo para ello de herramientas que incentiven la participación de la ciudadanía con la misión de mantener el equilibrio en el sistema de Protección del Consumidor.

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 creación del cargo de Jefe de división de Consumo Financiero, se genera tras la promulgación de la ley 20.555, que entró en vigencia el 5 de marzo del 2012, en lo que se denomina SERNAC Financiero.

Con el SERNAC Financiero, los consumidores tienen nuevos derechos asociados al mercado financiero, las empresas más responsabilidades y el SERNAC nuevas facultades. Dentro de sus atribuciones, crea el Sello SERNAC, donde éste entregará un "certificado" a aquellos

contratos que haya revisado y verificado que cumplen con los estándares definidos en la norma. Entre otras atribuciones, se encuentra que el Director/a del Servicio podrá designar como ministros de fe a ciertos funcionarios del Servicio que podrán certificar los hechos que infrinjan la Ley; se amplía la información que SERNAC puede pedir a las empresas para cumplir con su misión de proteger a los consumidores, y se acortan los plazos para que la empresa responda; se agrega dentro de las funciones que corresponden a SERNAC, el poder realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, en materias financieras que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores, entre otras.

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 función Consumo Financiero son:

- Sello SERNAC.
- Identificar potenciales infracciones.
- Evaluaciones SMA (Servicio al Cliente, Mediación y Arbitraje).
- Registro Sistema de Mediación y Arbitraje.

#### EQUIPO DE TRABAJO

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

- **Jefe/a de Departamento de Certificación y Contratos:** 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.

- **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 de Consumo Financiero.

- **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.

#### USUARIOS INTERNOS

El Jefe/a de la División función Consumo Financiero 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;
- **Jefe/as Departamentos Centrales y Directores/as Regionales** que solicitan información, brindando apoyo y soporte ; y,
- **Subdirector/a** para coordinar el enfoque estratégico del despliegue del producto de protección a nivel territorial.

#### USUARIOS EXTERNOS

El/la Jefe/a División función Consumo Financiero presenta como principales usuarios externos a:

- 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 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.

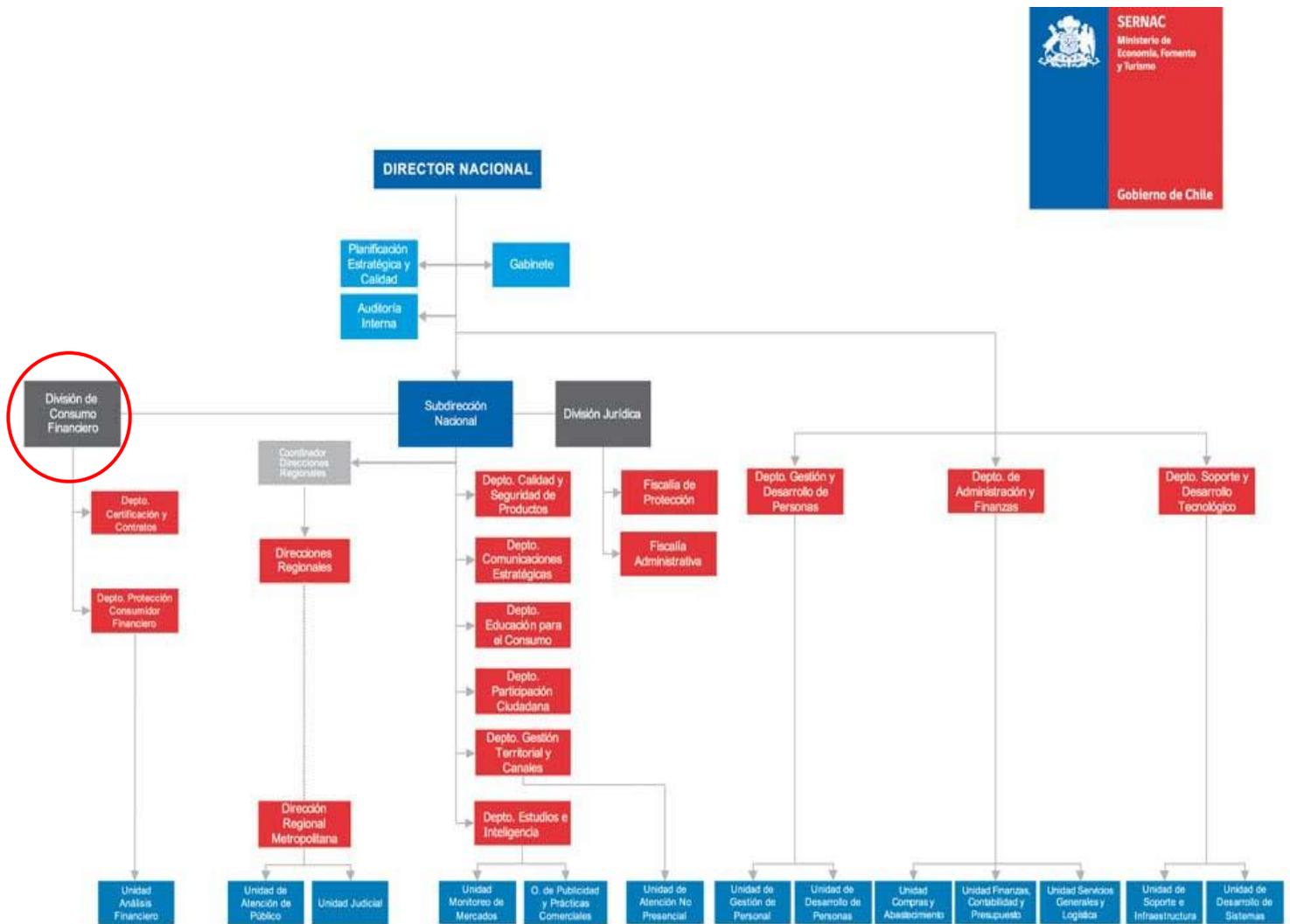
**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen del cargo	18
Dotación Total del Servicio**	296
Personal honorarios del Servicio	32
Presupuesto que administra	No aplica
Presupuesto del Servicio*	<b>\$8.463.528.000</b>

\*Fuente: Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

\*\* Dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos 2013

**ORGANIGRAMA**



**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **4º** 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 **\$3.000.000.-** 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.	\$2.293.378.-	\$756.815.-	\$3.050.193.-	\$ 2.549.872.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.093.179.-	\$1.350.749.-	\$5.443.928.-	\$ 4.416.219.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$3.172.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.282.488.-	\$753.221.-	\$3.035.709.-	\$2.537.342.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.611.752.-	\$1.191.878.-	\$4.803.630.-	\$3.925.942.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 3.000.000.-</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 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.