1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL CARGO** | Fiscalizador/a. |
| **REPORTA A:** | Supervisor/a de Fiscalización. |
| **DEPARTAMENTO:** | Subdirección de Fiscalización. |
| **MODALIDAD DE CONTRATACIÓN Y GRADO:** | Profesional. Contrata Grado 14° Fiscalizador. |

1. **PROPÓSITO GENERAL**

Fiscalizar en forma presencial y no presencial las entidades designadas, recabando toda la información y/o antecedentes relevantes, conforme a las pautas entregadas; que posibiliten la evaluación oportuna de potenciales incumplimientos a la norma de protección de los derechos del consumidor y permitan el despliegue de las acciones necesarias para el completo abordaje de las materias fiscalizadas.

1. **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Funciones propias del cargo:**

1. Ejecutar las acciones de fiscalización, acorde a las directrices establecidas por el Servicio y los lineamientos de trabajo definidos por la Subdirección de Fiscalización, de manera de recabar y registrar toda la información relevante para la detección y/o evaluación de prácticas comerciales y posibles incumplimientos a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.
2. Proponer el contenido de oficios de solicitud de antecedentes para efectos de fiscalización, que se requieran en el marco de las investigaciones que le sean asignadas.
3. Analizar, hacer seguimiento y elaborar informes técnicos de materias fiscalizadas, así como de potenciales mercados y proveedores, originados a partir de investigaciones de gabinete (escritorio) que deriven, o no, en acciones de fiscalización posteriores.
4. Informar a los proveedores fiscalizados, sobre la normativa vigente en consumo y la normativa interna aplicada, favoreciendo la fluidez comunicacional entre las partes y facilitar la adecuación a los estándares establecidos en la LCP.
5. Mantener un registro constante de su actividad, mediante la actualización de informes de control, documentos y/o la generación de alertas que permitan generar las acciones necesarias en pos de asegurar la calidad del trabajo ejecutado.
6. Participar, cuando corresponda, en las citaciones para la toma de declaración y de requerimientos de antecedentes, para la completitud de los expedientes investigativos de los fiscalizados, de manera de contribuir con la eficiencia de los procesos de fiscalización.
7. **CLIENTES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clientes Internos** | | |
| **Cliente** | | **Objetivo** |
| Supervisor/a de fiscalización | | Entregar reportes de las acciones de fiscalización que les han sido encomendadas, en función de la información que se requiere levantar por parte del SERNAC, ante potenciales incumplimientos a la normativa de consumo. |
| **Clientes Externo** | | |
| **Cliente** | **Objetivo** | |
| Fiscalizados (proveedores) | Entregar toda la información necesaria del objetivo, derechos y deberes de la acción fiscalizadora. El fiscalizado, debe conocer los antecedentes del porqué es sujeto de la acción fiscalizadora (de acuerdo a los protocolos definidos para ello). | |

1. **SUPERVISIÓN SOBRE PERSONAS**

No aplica.

1. **FORMACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTUDIOS FORMALES**: | **Excluyente, cumplir alternativamente con al menos uno de los puntos:**  a) Título profesional de a lo menos 8 semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.  b) Título Técnico de Nivel Superior otorgado por un establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por este. |
| **FORMACIÓN COMPLEMENTARIA** | **Deseable:**  Curso, Diplomado o Postitulo, en Ley de Protección a los Derechos del Consumidor. |
| **EXPERIENCIA MÍNIMA**: | **Excluyente: son requisitos legales (DFL N°2/2019):**  Alternativamente:   1. Profesionales: Al menos 3 años de experiencia laboral desde la fecha de titulación. 2. Técnico: Al menos 5 años de experiencia laboral desde la fecha de titulación.   **Deseable:**  Experiencia en procesos de fiscalización en instituciones públicas. |
| **ENTRENAMIENTO ESPERADO**: | Conocimientos de la Ley 19.496 y 21.081, que establecen normas sobre protección de los derechos de los consumidores.  Conocimiento de los procesos fiscalizadores de otras instituciones públicas.  Conocimiento de las normativas asociadas a la Administración Pública.  Conocimientos en temáticas normativas de la protección de los derechos del consumidor.  Ms Office medio  Manejo computacional medio para la gestión de la información  Habilidades blandas, manejo de situaciones complejas o de conflicto, control del estrés. |

1. **COMPETENCIAS REQUERIDAS*.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competencias Transversales** | **Profesional** | **Nivel de Desarrollo** |
| **CT-01 Compromiso con la organización** |  | **3** |
| **CT-02 Orientación a la Excelencia** |  | **2** |
| **CT-03 Trabajo de Equipo** |  | **2** |
| **CT-04 Comunicación efectiva** |  | **3** |
| **CT-05 Adaptación al cambio** |  | **3** |
| **CT-06 Orientación al cliente** |  | **2** |
| **Competencias Específicas** |  |  |
| **CE-01 Resolución de Problemas y Perseverancia.** |  | **2** |
| **CE-03 Orientación a los Resultados de Calidad.** |  | **3** |
| **Competencias Cognitivas** |  |  |
| **CC-01 Pensamiento Analítico.** |  | **2** |
| **CC-02 Pensamiento Conceptual** |  | **2** |
| **CC-03 Orientación Estratégica** |  | **2** |
| **Competencias Interpersonales** |  |  |
| **CI-01 Credibilidad e Influencia** |  | **2** |
| **CI-02 Conciencia Organizacional** |  | **2** |
| **CI-04 Desarrollo de Relaciones y Networking.** |  | **2** |
| **CI-05 Empatía.** |  | **2** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competencias Personales** |  |  |
| **CP-01 Autocontrol y Madurez.** |  | **3** |
| **CP-02 Aprendizaje e Innovación** |  | **2** |
| **CP-03 Autoconfianza** |  | **2** |
| **CP-03 Flexibilidad** |  | **2** |

1. **RENTA BRUTA:**

**Contrata – Estamento Fiscalizador Grado 14°.**

**Jornada Completa de 44 Horas semanales.**

**Disponibilidad Inmediata.**

1. **DE LAS INCOMPATIBILIDADES**

Conforme a la Ley Nº 21.081, se establece que los funcionarios están sujetos a las prohibiciones e inhabilidades asociadas a la prestación servicios personales por sí o por intermedio de terceros, a proveedores sujetos a la fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, lo que deberá tenerse presente para las postulaciones.

Además, no podrán postular las personas que presenten alguna de las siguientes inhabilidades establecidas en el artículo 54, 55 y 56 de la Ley Nº 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, y la Ley Nº 21.081 que a continuación pasan a expresarse:

* Tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más, con esta repartición pública.
* Tener litigios pendientes con esta institución, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
* Igual prohibición regirá respecto de los directores, administradores, representantes socios titulares del diez por ciento o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más litigios pendientes, con este organismo público.
* Tener la calidad de cónyuge, hijos adoptados, parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos, hasta el nivel del jefe de departamento o su equivalente inclusive, de este organismo público.
* Estar condenado por un crimen o simple delito.
* Para el caso de los varones, no tener su situación militar al día.

**(Sólo se requerirán certificados fotocopiados y la documentación entregada durante el proceso de evaluación no será devuelta a los postulantes).**