

**SUBDIRECTOR/A PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Ciudad Santiago.

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO*

**1.1 MISIÓN
Y FUNCIONES DEL
CARGO**

Al/a Subdirector/a de Procedimientos Voluntarios Colectivos le corresponderá velar por la aplicación, gestión y seguimiento del Procedimiento Voluntario Colectivo, de acuerdo a las leyes, normativas y lineamientos vigentes que rigen su funcionamiento, proporcionando directrices y asesoría a los clientes internos y externos de la institución a fin de garantizar y asegurar la oportunidad y calidad de las prestaciones extrajudiciales que cautelan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Al asumir el cargo de Subdirector/a de Procedimientos Voluntarios Colectivos le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Generar y proveer los insumos necesarios para dar respuesta a solicitudes de información u otras, solicitadas por el Director Nacional, Subdirector Nacional y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas, en cuanto a reportes, cifras y otras materias vinculadas a los Procedimientos Voluntarios Colectivos, de acuerdo a los lineamientos institucionales.
2. Definir y coordinar la estrategia jurídica nacional para la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, conforme a la normativa legal, procedimientos e instructivos internos vigentes, que permitan cumplir con los objetivos tanto cuantitativos como cualitativos definidos para cada uno de los casos.
3. Coordinar el proceso de tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la evaluación y posterior planificación de recursos, que permita la implementación de acciones de protección que den como resultado el resguardo de los intereses de los consumidores.
4. Definir y liderar la implementación de las estrategias de seguimiento, a nivel nacional, de los acuerdos suscritos en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, que permita la ejecución de acciones de control y/o actuaciones procesales pertinentes ante su incumplimiento.
5. Definir los lineamientos sobre manejo de información, que permitan desplegar acciones de resguardo sobre antecedentes críticos proporcionados por los proveedores, en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, para cumplir con los criterios de reserva establecidos en el artículo 54 O de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

6. Generar y mantener canales de comunicación expeditos que permitan la coordinación efectiva con agentes estratégicos, tales como las Asociaciones de Consumidores, proveedores, entes fiscalizadores, representantes de los órganos del Estado, u otros, según las definiciones legales e institucionales.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

N° Personas que dependen directamente del cargo	7
N° Personas que dependen indirectamente del cargo	No aplica
Presupuesto que administra	No aplica

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 21-01-2020
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Carlos Briceño

* Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación.

1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO

Corresponde 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 regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1. Liderar la instalación y puesta en marcha de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos organizando los recursos y prestaciones	1.1 Implementar y estructurar la Subdirección según lo estipulado por las nuevas atribuciones de la Ley 21.081. 1.2 Poner en marcha y asegurar un mecanismo y procedimiento tendiente a dar cumplimiento la obligación de reserva prevista en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496. 1.3 Informar periódicamente al Director y Subdirector Nacional, los avances y resultados de la gestión y materias relevantes de la Subdirección, resguardando celosamente la obligación de reserva de datos 54 O.
2. Implementar las políticas, normativas y planes institucionales, conforme a las atribuciones que disponga la ley vigente y las directrices generales que señale el Director Nacional.	2.1 Elaborar e implementar políticas, procedimientos y prácticas de trabajo que aseguren el cumplimiento normativo. 2.2 Presentar propuestas a la Dirección y Subdirección Nacional sobre criterios necesarios para el buen funcionamiento de la Subdirección. 2.3 Proponer, desarrollar e implementar criterios de priorización de casos, de acuerdo a los lineamientos institucionales. 2.4 Coordinar el estudio de cálculos de compensaciones con la Subdirección de Estudios Económicos y Educación, con el fin de alcanzar una propuesta de solución en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo.
3. Crear y desarrollar un sistema de gestión del conocimiento que permita sistematizar la información y las experiencias obtenidas a nivel nacional en Procedimientos Voluntarios Colectivos, con el objeto de replicar y difundir sus resultados.	3.1 Proponer mecanismos para registrar, gestionar y difundir al equipo de trabajo, las experiencias y las lecciones aprendidas de los distintos aspectos en que se desarrolla la Subdirección.
4. Establecer prácticas de relacionamiento y de trabajo colaborativo con otras Subdirecciones y centros de responsabilidad que impactan en el quehacer y en los resultados de la subdirección con el fin de alcanzar una mayor efectividad de su accionar.	4.1 Generar instancias de relacionamiento y de trabajo coordinado y colaborativo con instituciones públicas estratégicas, que aseguren el óptimo resultado de la Subdirección. 4.2 Desarrollar un trabajo coordinado y colaborativo, con otros centros de responsabilidad de la institución, salvaguardando siempre el manejo de la información confidencial de los proveedores. 4.3 Generar instancias de capacitación y ejercicio de habilidades de negociación efectiva, particularmente respecto de contrapartes y Asociaciones de Consumidores.

1.4 RENTA DEL CARGO

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

El cargo corresponde a un grado 3° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **1%**. Incluye las asignaciones y bonos de estímulo. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$5.169.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignaciones y bonos de estímulo y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignaciones y bonos de estímulo, cuyo detalle es el siguiente:

*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignaciones y bonos de estímulo (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$4.933.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignaciones y bonos de estímulo (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.641.000.

La bonificación de estímulo individual se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

II. PERFIL DEL CANDIDATO

2.1 REQUISITOS LEGALES *

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 90% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

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.

Fuente Legal: Artículo 2°, del DFL N° 2, de 12 de junio de 2019, del Min. de Economía, Fomento y Turismo.

2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 15% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en alguna de estas temáticas: derecho regulatorio, o derecho económico y derecho comercial en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente se valorará tener experiencia en mediaciones colectivas o procesos de negociación extrajudiciales y/o litigación ante Juzgados Civiles, Cortes de Apelaciones, Corte Suprema o Juzgados de Policía Local en asuntos relacionados con la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores u otras relacionadas con los consumidores finales, conforme definición del citado cuerpo legal; y/o experiencia en litigación en materias jurídicas relacionadas a mercados regulados y/o libre competencia o competencia desleal.

Deseable contar con al menos 3 años de experiencia en cargos de dirección, gerencia, jefatura o coordinación de equipos en las materias esenciales en instituciones públicas o privadas.

*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, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1°, la ley N° 20.955.

2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la **etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial.**

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.

2.4 COMPETENCIAS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 60% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

COMPETENCIAS

C1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para anticipar, detectar y analizar las señales del entorno e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional, estableciendo su impacto a nivel local y global. Implica la habilidad para aplicar una visión de su rol y de la institución de una forma integral.

C2. COMUNICACIÓN EFECTIVA

Capacidad para comunicarse de manera efectiva y oportuna con distintos interlocutores, expresándose con desenvoltura y claridad, escuchando atentamente a su interlocutor y priorizando el mensaje que desea entregar, en pos del logro de objetivos institucionales.

C3. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandando recursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.

C4. GESTIÓN DE REDES

Capacidad para construir y mantener relaciones de colaboración con personas y organizaciones claves para favorecer el logro de los objetivos, posicionando a la institución y generando respaldo y compromiso hacia la consecución de metas tanto institucionales como interinstitucionales.

C5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y responder a situaciones emergentes, de presión, conflicto y/o incertidumbre, implementando soluciones estratégicas, eficaces y oportunas. Implica la habilidad para mantener una actitud resiliente en situaciones de exigencia y alta complejidad.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	401
Presupuesto Anual	\$15.208.467.000.-

3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

La misión del Servicio Nacional del Consumidor es "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:

- 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.

- Generar cambios en los comportamientos para el consumo responsable y la protección de los derechos del consumidor, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del fortalecimiento del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto de los consumidores más vulnerables.
- Mejorar el estándar de protección de los consumidores reforzando las actuales acciones institucionales, así como su penetración en nuevos mercados y temas de consumo.
- 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.
- 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.

Los productos estratégicos que entrega la institución a la ciudadanía son:

- Información de Mercado y Consumo.
- Orientación, asesoría jurídica y protección.
- Educación para el Consumo Responsable.
- Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana.

La institución cuenta con una cobertura territorial en la totalidad de las regiones del país, desconcentrada en dieciséis Direcciones Regionales.

3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

El/la Subdirector/a de Procedimientos Voluntarios Colectivos deberá establecer relaciones con:

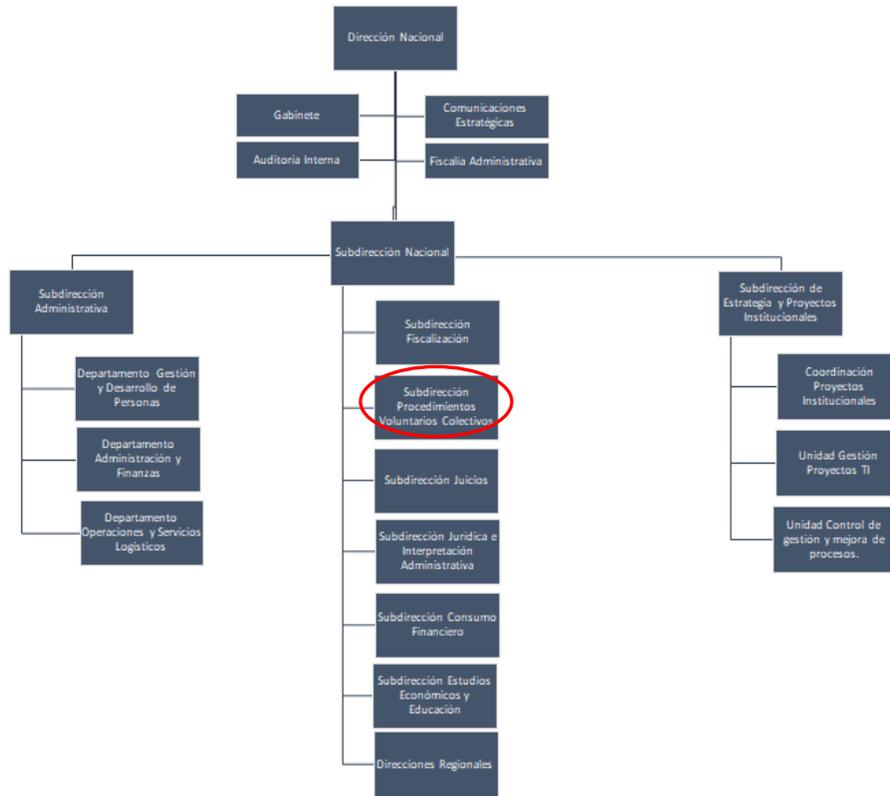
- **Director/a Nacional** con el objetivo de generar una coordinación constante que le permita asegurar un accionar alineado a las directrices generales y normativas institucionales;
- **Subdirector/a Nacional** deberá realizar reportes periódicos del funcionamiento de la Subdirección.
- **Subdirecciones** para establecer mejoras y cambios en el quehacer de la institución, promoviendo que se cautelan los derechos colectivos y difusos de los consumidos; y, resguardando independencia en la toma de decisiones del proceso de mediación y/o en desarrollo;
- **Subdirección de Juicios** para proveerle de prestaciones y generar retroalimentación de los resultados;
- **Directores/as Regionales** y **abogados/as Regionales** para solicitar información, definir estrategias extrajudiciales y reporte de actividades. así como proveerle de asesoría judicial, brindando apoyo y soporte.
- **Jefes/as Departamentos Centrales** y que solicitan asesoría para su gestión, así como también, reportan información relevante de su quehacer.
- **Centro de Responsabilidad, equipos técnicos jurídicos y administrativos** que

informan sobre sus actividades; y se les envía y solicitan información para su gestión, entre otros, información respecto a los procesos de mediación colectiva, así como para también responder a solicitudes de antecedentes para el cumplimiento de la ley 20.285.

El/la Subdirector/a de Procedimientos Voluntarios Colectivos tendrá como principales clientes y/o usuarios externos a:

- Asociaciones de consumidores ciudadanos que soliciten orientación en materias mediación para cautelar los intereses colectivos o difusos;
- Proveedores y empresas de bienes y servicios que se encuentren en procesos de mediación ante el Servicio Nacional del Consumidor; Municipalidades, 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.
- Tribunales de justicia, que solicitan requerimientos Jurídicos y/o información respecto a los procesos de mediación colectiva, concernientes a su competencia, en el marco de que deben resolver las denuncias por infracción a la ley de protección a los derechos de los consumidores;
- Tribunales de Libre Competencia proporciona información de sentencias ejecutorias que impactan en los consumidores finales;
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, que solicitan información dentro de su competencia; y,
- Contraloría General de la República, solicita pronunciamientos en materias propias de la subdirección.

3.4 ORGANIGRAMA



Listado de cargos adscritos al Sistema

I Nivel jerárquico

Director (a) Nacional

II Nivel jerárquico

Subdirector(a) de Juicios

Subdirector de Fiscalización

Subdirector(a) de Procedimientos Voluntarios Colectivos

Subdirector(a) Jurídico e Interpretación Administrativa

Subdirector(a) de Consumo Financiero

Directores (as) Regionales (16)