

**DIRECTOR/A REGIONAL DE LOS RÍOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - SERNAC  
MINISTERIO ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
II NIVEL JERÁRQUICO**

**LUGAR DE DESEMPEÑO**

Región de Los Ríos,  
Valdivia

**I. EL CARGO**

**1.1  
MISIÓN DEL  
CARGO**

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.

**1.2  
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: Artículo Primero del DFL 1 del 27 de noviembre de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 05-06-2018.  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Carlos Briceño

\*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, modificado por la Ley N° 20.955.

## II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

#### Misión Institucional:

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:

1. 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.
2. Fortalecer una cultura activa de consumo responsable y de protección de los derechos de los consumidores, mediante el desarrollo de competencias en cada uno de los actores del mercado y del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, especialmente respecto de los consumidores más vulnerables.
3. Mejorar el estándar de protección de los consumidores a través del proyecto de fortalecimiento de SERNAC y sus modificaciones legales, así como del reforzamiento de las actuales acciones institucionales, su penetración en nuevos mercados y temas de consumo, y la configuración de un Sistema Integrado de Protección al Consumidor.
4. 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.
5. 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.

#### Productos Estratégicos:

1. **Información de Mercado y Consumo:** a) Estudios: Levantar y analizar información calificada para la generación de estudios, orientados a transparentar los mercados a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, a contribuir en el desarrollo institucional de iniciativas que mejoren la normativa correspondiente y a responder a necesidades específicas del quehacer del SERNAC. b) Información y Difusión: Informar a los consumidores/as sobre temáticas relevantes en materia de consumo y el quehacer institucional del SERNAC, mediante la gestión de la estratégica comunicacional del Servicio, la administración de la imagen y el discurso público institucional, sus canales y productos de difusión, el relacionamiento con los medios de comunicación y la generación de campañas informativas.
2. **Orientación, asesoría jurídica y protección:** a) 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. b)

Tramitación de Reclamos: Mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materia de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre perjudicial entre las partes. c) 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. d) Gestión de solicitudes de Información (Transparencia Activa y Transparencia Pasiva): Instrumentos relacionados con el cumplimiento de la Ley N° 20.285 Gestión SONI (Su Opinión Nos Interesa): Instrumento de retroalimentación de la gestión de SERNAC. Implementación Ley N° 20.555: Implementar la regulación en materia de consumo financiero establecida en la Ley N° 20.555.

3. **Educación para el Consumo Responsable:** a) Programa de Educación para el Consumo en la Educación Formal: Diseñar, desarrollar e implementar productos educativos orientados a la comunidad escolar considerando perspectiva territorial y enfoque de género. b) Programa de Educación para el Consumo en la Educación No Formal: Diseñar, desarrollar e implementar productos educativos orientados a la ciudadanía en general.
4. **Iniciativas de apoyo para la participación ciudadana:** a) Espacios de participación ciudadana que contribuyan a la cohesión social: Generación de espacios de participación ciudadana en consumo para hombres y mujeres, tanto a nivel nacional como regional, que contribuyen a la implementación de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. b) Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores: Apoyar técnicamente el proceso de financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas, a través del Fondo Concursable para AdC's. c) Fortalecimiento de competencias de las Asociaciones de Consumidores: Implementación de acciones de relacionamiento, intercambio de información, formación y apoyo técnico a las AdC's. d) Responsabilidad Social En Consumo: Contribuir al desarrollo de políticas institucionales de Responsabilidad Social en Consumo en y entre los actores del SNPC, a través de la promoción de las buenas prácticas en los mercados en que cada uno de estos actores interviene.

**Clientes:**

- Público masivo. Consumidores/as en general, es decir, toda la comunidad.
- Consumidores/as afectados/as en sus intereses individuales o colectivos en materias de consumo.
- Público segmentado por área de Educación Formal y No formal.
- Personas o instituciones, organizaciones sociales, sociedad civil organizada y sectores políticos colaboradores de la Política Pública de Protección del Consumidor.

**2.2  
DESAFÍOS  
GUBERNAMENTALES  
ACTUALES PARA EL  
SERVICIO**

El Servicio Nacional del Consumidor tiene como principales desafíos Gubernamentales aquellos asociados a:

Fortalecer el derecho del consumidor a elegir y contratar libremente, mejorando el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos.

Dictar un Reglamento de Seguridad de Productos y coordinar a las distintas autoridades en materia de seguridad en el consumo (SERNAC).

Crear un mecanismo para adaptar los contratos indefinidos a las condiciones cambiantes, sin costos excesivos y con respeto a los derechos del consumidor.

Además, el Servicio ha planteado como desafíos en el ámbito del desempeño institucional, la medición de la protección, educación e información, cuyos resultados son evaluados a través de instrumentos de satisfacción y percepción.

**2.3  
CONTEXTO EXTERNO  
DEL SERVICIO**

El Servicio Nacional del Consumidor es un Servicio dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; y se vincula a este a través de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Los principales organismos Internacionales con los que el Servicio Nacional del Consumidor se relaciona son:

-La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

-International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)

-Alianza del pacífico

-Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

**2.4  
CONTEXTO INTERNO  
DEL SERVICIO**

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 N° 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 N° 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.

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, 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 y el Desarrollo Económico (OCDE), el SERNAC debió desarrollar programas de trabajo que mejoran los estándares de protección al consumidor en los ámbitos de seguridad de productos, crédito y educación financiera 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.

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.

En la actualidad, se está a la espera de la promulgación y publicación de la Ley N°21.081 que busca fortalecer al Sernac y las Asociaciones de Consumidores. La implementación de esta Ley, supone una serie de desafíos para la Institución, puesto que contempla una nueva división estratégica de funciones especializada de procedimientos voluntarios colectivos ex mediaciones colectivas, y la profesionalización del equipo que tramita los juicios colectivos. Junto con ello, nace una nueva área de fiscalización, cuya matriz deberá basarse en riesgos; que contemplará, además, modelos predictivos, ya que deberá exhibir planes anuales de fiscalización respecto de los mercados fiscalizados. Asimismo, esta Ley crea una serie de herramientas para los juicios individuales, como la carga dinámica de la prueba; y para las acciones colectivas, la habilidad de los consumidores para declarar en juicio, la exhibición de documentos de parte del proveedor demandado, y los llamados daños morales colectivos, entre otras. Se aumentan las multas y se gradúan conforme un sistema de atenuantes y agravantes. Se crean modelos de cumplimientos preventivos para las empresas que deberán ser aprobados por el Sernac o negociados en los procedimientos voluntarios colectivos. En fin, se trata de un Sernac 2.0 con mayores potestades para la persecución de ilícitos, con herramientas de prevención, que negocia con las empresas y asociaciones de consumidores contra las empresas o las demanda, en caso que los daños, la conducta y sanción lo amerite.

En cuanto a la Dirección Regional, realiza levantamientos periódicos de los precios de una serie de productos, algunos de los cuales se trasforman 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 o programas específicos, 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 a la Ley de protección del consumidor de cobertura regional. Articular la red de atención presencial bajo el Modelo de Atención al Consumidor (MAC), para asegurar la atención de los

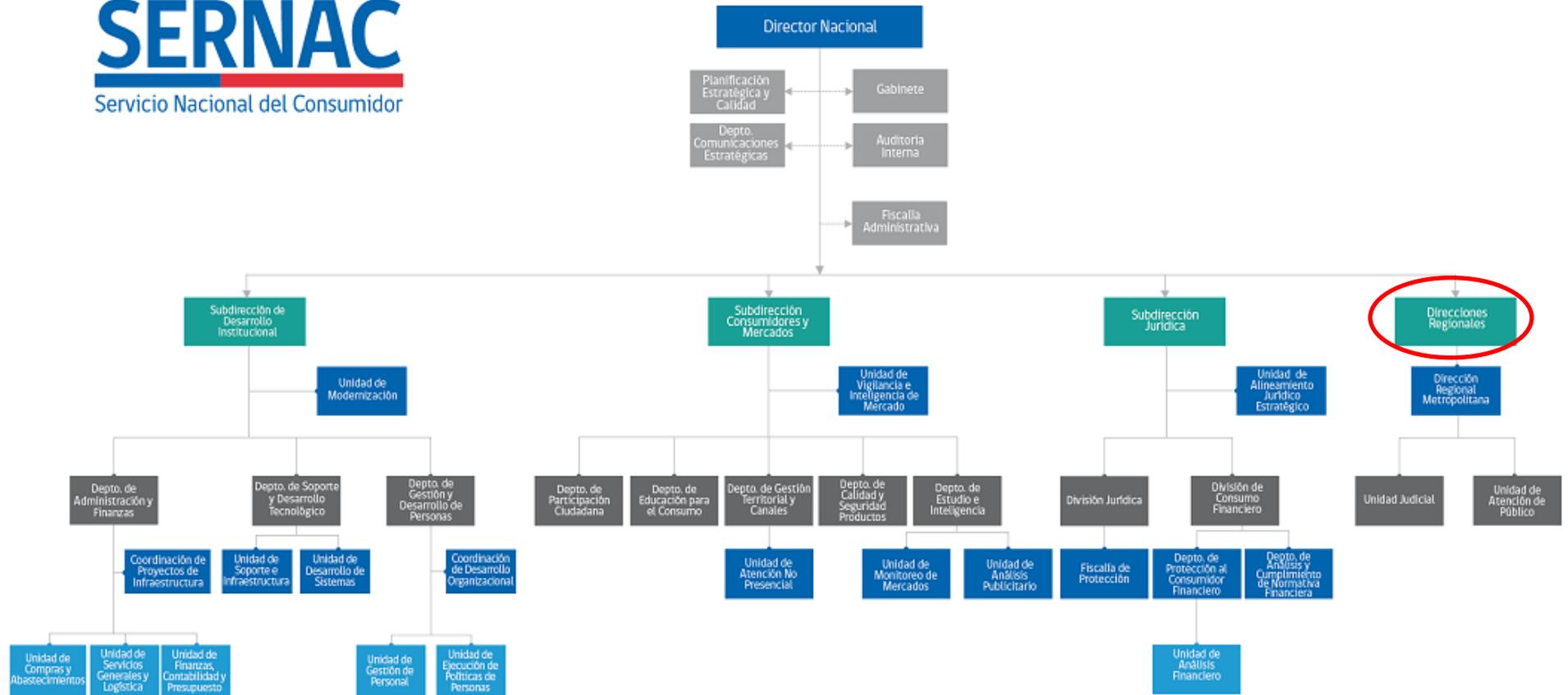
consumidores en todas las comunas de la región. Para la articulación de la red, deberá firmar y mantener convenios con Municipalidades, Bibliotecas, Chileatiende entre los principales, asegurando su funcionamiento y capacitaciones de acuerdo a los estándares de atención definidos por la Institución. Con la entrada en vigor de la Ley N° 20.555 se incorporó la función de Ministro de Fe, la cual deberá ser desempeñada por el Director/a Regional.

La Región está compuesta por las provincias de Valdivia y del Ranco y en total suman 12 comunas; además cuenta con un número de 3 Juzgados de Policía Local.

En la Dirección Regional de Los Ríos, a partir de los reclamos recibidos durante el último año destacan los siguientes mercados: Telecomunicaciones, Locales Comerciales y Mercado Financiero.

Para promover la participación ciudadana, la Dirección Regional deberá sostener reuniones periódicas con las Asociaciones de Consumidores o con agrupaciones de la sociedad civil de la región, relacionadas a la protección de los consumidores, monitorear los proyectos adjudicados del Fondo Concursable, además de realizar otras instancias regionales, como Cuentas Públicas Participativas y generación de actividades que en definitiva contribuyan a la cohesión social.

2.5 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



\*Fuente: Resolución Exenta N° 0676 del 3 de junio de 2016. Establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad.

Los cargos que se relacionan directamente con el/la Director/a Regional de Los Ríos son los siguientes:

**Director/a Nacional:** Liderar la Institución encargada de informar, educar y proteger eficientemente los derechos de los consumidores, vigilando que estos se respeten a través de la promoción de una cultura de consumo responsable y participativa entre los actores relevantes del mercado, con el fin de contribuir a su desarrollo y transparencia.

**Subdirector/a de Desarrollo Institucional:** Promover políticas y estrategias de gestión institucional acordes a los desafíos de la organización en materias de personas, tecnologías, recursos, servicios e infraestructura.

**Subdirector/a Consumidores y Mercados:** Promover y cautelar el despliegue de las perspectivas estratégicas de la DN en todas las áreas a su cargo, velando por la integración del ciudadano en la gestión institucional.

**Subdirector/a Jurídico:** Cautelar, a nivel nacional, el alineamiento jurídico-estratégico de los productos y servicios a los consumidores, especialmente aquéllos que emanen de la Fiscalía de Protección y de la División de Consumo Financiero, facilitando la adecuada coordinación entre éstas y el resto del Servicio.

**DIMENSIONES DEL SERVICIO**

**2.6.1 DOTACIÓN**

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	<b>316</b>
<b>Dotación de Planta</b>	<b>47</b>
<b>Dotación a Contrata</b>	<b>269</b>
<b>Personal a Honorarios</b>	<b>22 (SERNAC)</b>

**2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL**

<b>Presupuesto Corriente</b>	\$11.405.056.000
<b>Presupuesto de Inversión</b>	\$ 143.065.000

**2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL**

El Servicio Nacional del Consumidor se despliega territorialmente en todas las Regiones del País, a través 14 Direcciones Regionales, la Dirección regional Metropolitana y las áreas del Nivel Central. Prontamente se incorporará la Dirección Regional Ñuble.

**2.7 CARGOS DEL SERVICIO ADSCRITOS AL SISTEMA DE ADP**

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), se exceptúa al Director Regional Metropolitano.

**III. PROPÓSITO DEL CARGO**

**3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO**

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

1. 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, asegurando una óptima cobertura territorial.
2. Consolidar el proyecto del Modelo de Atención al Consumidor (MAC) a nivel regional, considerando para ello la gestión de nuevos, más y mejores espacios de atención, el cumplimiento de los estándares institucionales y la correcta planificación y administración de Sernac en tu Barrio (Sernac Móvil).
3. 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, considerando en ello la mantención de un adecuado clima laboral.
4. Implementar y gestionar acciones proactivas, en resguardo del interés general,

- colectivo e individual, en cumplimiento de la Ley del Consumidor en su región.
5. Implementar en su región, las estrategias de educación y promoción del respeto de los derechos y deberes de los consumidores, con énfasis en el programa de educación financiera.
  6. Favorecer el desarrollo local de asociaciones de consumidores o de organizaciones del mundo civil que promuevan la protección de los consumidores.
  7. Monitorear, a nivel de su región, el mercado y el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales; y aquellas referentes a la seguridad en el consumo, de manera de prevenir abusos en cuanto a derechos de los consumidores y generando información destinada a la transparencia y confianza en los mercados.
  8. Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio.

**3.2  
DESAFÍOS Y  
LINEAMIENTOS DEL  
CARGO PARA EL  
PERIODO\*1**

<b>DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO</b>	<b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO</b>
1. Asegurar a nivel de su región el fortalecimiento de la institucionalidad y legislación vigente para obtener capacidades y atribuciones que permitan defender los derechos de los consumidores.	1.1 Implementar a nivel regional el plan estratégico definido para concretar los desafíos legislativos e institucionales que enfrentará el Servicio. 1.2 Proponer a la Dirección Nacional, a partir de las particularidades del territorio y la región, nuevos mecanismos para generar una coordinación con organismos públicos Regionales con facultades fiscalizadoras con la finalidad de solucionar conflictos entre normas sectoriales y de protección al consumidor. 1.3 Reforzar la presencia SERNAC en el territorio, particularmente a través de convenios con municipios, tendiente a la resolución de conflictos de consumo a nivel local y a la preparación del rol de municipios en la materia.
2. Liderar en su región la aplicación del proceso perfeccionado de mediaciones colectivas como herramienta para agilizar y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos en beneficio de los consumidores de su Región.	2.1 Implementar en su región las acciones de mejoras definidas para el proceso de mediaciones colectivas, respecto a su eficiencia y oportunidad en la resolución de conflictos, considerando la normativa vigente. 2.2 Optimizar los plazos que involucran los procesos de mediaciones colectivas de su región.

<sup>1</sup> Los Lineamientos Generales para el Convenio de Desempeño corresponden 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 normales regulares y habituales propias del cargo en el ámbito de su competencia, y que se encuentra detalladas en este documento.

<p>3. Retroalimentar la política y estrategia nacional de protección al consumidor a partir de las particularidades del territorio.</p>	<p>3.1 Monitorear permanentemente los mercados regionales develando brechas y oportunidades de mejora en la relación de éstos con los consumidores.</p> <p>3.2 Reforzar la oferta (productos y servicios) SERNAC en el territorio, considerando las particularidades de los consumidores locales.</p>
<p>4. Conformar equipos de trabajo de alto desempeño, resguardando un ambiente de trabajo que favorezca el logro de los objetivos y metas institucionales.</p>	<p>4.1 Gestionar el desempeño mediante la planificación del mismo y la retroalimentación continua, en la perspectiva de un proceso de transición institucional en su región.</p> <p>4.2 Generar prácticas que potencien canales de comunicación formales y fluidos con los funcionarios y sus representantes.</p> <p>4.3 Diseñar y ejecutar los planes de mejora de ambiente de trabajo en su área.</p>

## IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

### 4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA

#### VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

##### PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Privilegia el interés general sobre el particular demostrando una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función pública. Cuenta con la capacidad para identificar e implementar estrategias que permitan fortalecer la probidad en la ejecución de normas, planes, programas y acciones; gestionando con rectitud, profesionalismo e imparcialidad, los recursos públicos institucionales; facilitando, además, el acceso ciudadano a la información institucional.

##### VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO <sup>2</sup>

Cree firmemente que el Estado cumple un rol fundamental en la calidad de vida de las personas y se compromete con las políticas públicas definidas por la autoridad, demostrando entusiasmo, interés y compromiso por garantizar el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y por generar valor público.

Conoce, comprende y adhiere a los principios generales que rigen la función pública, consagrados en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Estatuto Administrativo y los distintos cuerpos legales que regulan la materia.

##### CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Es capaz de comprender, evaluar y asumir el impacto de sus decisiones en la implementación de las políticas públicas y sus efectos en el bienestar de las personas y en el desarrollo del país.

<sup>2</sup> Principios generales que rigen la función pública [www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios](http://www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios)

**4.2 ATRIBUTOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO**

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p><b>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA</b> Capacidad para detectar y analizar las señales sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, culturales y de política pública, del entorno global y local e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional.</p> <p>Habilidad para aplicar una visión global de su rol y de la institución, así como incorporarla en el desarrollo del sector y del país.</p>	<b>20 %</b>
<p><b>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS</b> Es altamente deseable poseer experiencia en materias jurídicas del ámbito civil relacionadas a: mercados regulados y/o libre competencia o competencia desleal y/o protección del consumidor, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Se valorará poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección, jefatura o coordinación de equipos en instituciones públicas o privadas.</p>	<b>10 %</b>
<p><b>A3. GESTIÓN Y LOGRO</b> Capacidad para generar y coordinar estrategias que aseguren resultados eficientes, eficaces y de calidad para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales, movilizand o a las personas y los recursos disponibles.</p> <p>Habilidad para evaluar, monitorear y controlar los procesos establecidos, aportando en la mejora continua de la organización.</p>	<b>20 %</b>
<p><b>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES</b> Capacidad para generar compromiso y respaldo para el logro de los desafíos, gestionando las variables y relaciones del entorno, que le proporcionen viabilidad y legitimidad en sus funciones.</p> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	<b>15 %</b>
<p><b>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</b> Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, riesgo y conflictos, tanto en sus dimensiones internas como externas a la organización, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.</p>	<b>10 %</b>
<p><b>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS</b> Capacidad para entender la contribución de las personas a los resultados de la gestión institucional. Es capaz de transmitir orientaciones, valores y motivaciones, conformando equipos de alto desempeño, posibilitando el desarrollo del talento y generando cohesión y espíritu de equipo.</p> <p>Asegura que en la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	<b>15%</b>
<p><b>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD</b> Capacidad para proyectar la institución y enfrentar nuevos desafíos, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporando en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas visiones y prácticas; evaluando y asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.</p>	<b>10 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

### 5.1 Ámbito de Responsabilidad

<b>Nº Personas que dependen del cargo</b>	6
<b>Presupuesto que administra</b>	No administra

### 5.2 EQUIPO DE TRABAJO

<p>El equipo de trabajo de la Dirección Regional está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Abogado/a, encargados de gestionar y tramitar mediaciones, juicios de interés general, colectivos y otros en los que el SERNAC determine hacerse parte, resguardando los criterios institucionales de acuerdo a los procedimientos e instrucciones establecidas. Asegurar el control de los actos administrativos del Servicio y gestionar los procesos jurídico-administrativos, según requerimientos, planificación establecida y normativa vigente. Además, ejecutar e implementar los criterios internos de tipo jurídico administrativo, elaborar informes jurídicos y responder a los requerimientos jurídicos de los departamentos del Servicio. Monitorear las probables materias denunciabes y estado de juicios, capacitar a funcionarios y otros actores en ámbitos de la LPC y sus modificaciones.</li> <li>- 2 Profesionales de Apoyo, responsables de planificar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades de difusión, estudios, educación, seguridad de productos, participación ciudadana y formación a: Plataforma de Atención de Público de la Dirección Regional y Plataformas Municipales; Consumidores agrupados en organizaciones sociales, vecinales, gremiales, culturales, y a aquellas instituciones relacionadas con educación formalizada y no formalizada. Participa en el control de gestión de su área y de la Dirección Regional, así como de los diversos proyectos institucionales.</li> <li>- 1 Soporte Administrativo a cargo de gestionar las actividades relacionadas con el funcionamiento administrativo y financiero, oficina de partes y secretaría de la Dirección Regional, según requerimientos y lineamientos Institucionales.</li> <li>- 2 Ejecutivos/as de atención de público, a cargo de gestionar los reclamos ingresados a la Dirección Regional, de manera presencial, vía telefónica o por medio de las derivaciones efectuadas por el Web Center en casos especiales, según estándares y protocolo establecido.</li> </ul>
---

### 5.3 CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS y OTROS ACTORES CLAVES

<p><b>Clientes Internos</b></p> <p>El/La Director/a Regional del Servicio tiene una relación directa con 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. Depende funcionalmente del Subdirector/a nacional y se relaciona operativamente con él a través del Coordinador Regional.</p>
---

### **Clientes Externos**

Los clientes externos del Servicio Nacional del Consumidor son los siguientes:

- Público masivo. Consumidores/as en general, es decir, toda la comunidad.
- Consumidores/as afectados/as en sus intereses individuales o colectivos en materias de consumo.
- Proveedores de la región.
- Municipios, autoridades regionales y locales (Intendente, Gobernadores, Seremis, alcaldes), manteniendo la misión de asegurar un trabajo coordinado en pro del cumplimiento de las metas de la Dirección Nacional y del Gobierno Regional.
- El Servicio también se relaciona con los tribunales de justicia que deben resolver las denuncias por infracciones a la Ley de protección de los derechos de los consumidores sometidas a su consideración.
- Público perteneciente a la educación formal (profesores de educación básica, media y parvulario y sus alumnos) y público en general.
- Distintos grupos de colaboradores estratégicos regionales: personas o instituciones, organizaciones sociales y sociedad civil organizada.

**5.4 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 **25%**. Incluye las asignaciones de modernización y zona. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.672.000.-** 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 25%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.194.887.-	\$548.722.-	\$2.743.609.-	\$2.254.185.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.782.982.-	\$945.746.-	\$4.728.728.-	\$3.992.292.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$2.834.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.183.938.-	\$545.984.-	\$2.729.922.-	\$2.241.593.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.356.844.-	\$839.211.-	\$4.196.055.-	\$3.533.036.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$2.672.000.-</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.

## 5.5 CONVENIOS DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

### Plazos para proponer y suscribir el convenio de desempeño

- Dentro del plazo máximo de sesenta días corridos, contado desde su nombramiento definitivo o de su renovación, los jefes superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el ministro o el subsecretario del ramo, cuando este actúe por delegación del primero, a propuesta de dicha autoridad.
- En el caso de directivos del segundo nivel de jerarquía, el convenio será suscrito con el jefe superior respectivo, a propuesta de éste. Tratándose de los hospitales, el convenio de desempeño deberá suscribirlo el director de dicho establecimiento con los subdirectores médicos y administrativos respectivos, a propuesta de éste.
- Los convenios de desempeño deberán ser propuestos al alto directivo, a más tardar, dentro de los treinta días corridos contados desde el nombramiento, y deberán considerar el respectivo perfil del cargo.
- El convenio de desempeño es un instrumento de gestión que orienta al alto directivo público en el cumplimiento de los desafíos que le exige su cargo y le fija objetivos estratégicos de gestión por los cuales éste será retroalimentado y evaluado anualmente y al término de su período de desempeño.

### El convenio de desempeño refleja:

- a) Funciones estratégicas del cargo, asimismo, desafíos y lineamientos para el periodo, contenidos en el perfil de selección.
- b) Objetivos relacionados con la gestión de personas de la institución.
- c) Objetivos Operacionales de disciplina financiera, relacionados con mejorar la calidad del gasto, como también, desempeño de la institución hacia el usuario final, beneficiario y/o cliente y finalmente el cumplimiento de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional y/o colectivo.

### Obligación de comunicar a la Dirección Nacional del Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

- Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su conocimiento y registro.
- La autoridad respectiva deberá cumplir con la obligación señalada en el párrafo anterior dentro del plazo máximo de noventa días, contado desde el nombramiento definitivo del alto directivo público o su renovación. En caso de incumplimiento, la Dirección Nacional del Servicio Civil deberá informar a la Contraloría General de la República para los siguientes efectos:
  - La autoridad que no cumpla con la obligación señalada será sancionada con una multa de 20 a 50 por ciento de su remuneración. Además, la Dirección Nacional del Servicio Civil informará al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de la obligación referida.
  - Cada doce meses, contados a partir de su nombramiento, el alto directivo público deberá entregar a su superior jerárquico un informe acerca del cumplimiento de su convenio de desempeño. Dicho informe deberá remitirlo a más tardar al mes siguiente del vencimiento del término antes indicado. Asimismo, le informará de las alteraciones que se produzcan en los supuestos acordados, proponiendo los cambios y ajustes pertinentes a los objetivos iniciales.

- El ministro o el subsecretario del ramo, cuando este último actúe por delegación del primero, o el jefe de servicio, según corresponda, deberán determinar el grado de cumplimiento de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos de su dependencia, dentro de treinta días corridos, contados desde la entrega del informe.
- Los convenios de desempeño podrán modificarse una vez al año, por razones fundadas y previo envío de la resolución que lo modifica a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Consejo de Alta Dirección Pública, para su conocimiento.
- Los ministros o subsecretarios del ramo, cuando estos últimos actúen por delegación de los primeros, y jefes de servicio deberán enviar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato que esa Dirección establezca. La Dirección deberá publicar los convenios de desempeño de los altos directivos públicos y estadísticas agregadas sobre el cumplimiento de los mismos en la página web de dicho servicio. Además, deberá presentar un informe al Consejo de Alta Dirección Pública sobre el estado de cumplimiento de los referidos convenios.
- La Dirección Nacional del Servicio Civil podrá realizar recomendaciones sobre las evaluaciones de los convenios de desempeño. El ministro o el subsecretario del ramo o el jefe de servicio, según corresponda, deberá elaborar un informe respecto de tales recomendaciones.

Efectos del grado de cumplimiento del convenio de desempeño:

- El grado de cumplimiento del convenio de desempeño de los altos directivos públicos producirá el siguiente efecto:
  - a) El cumplimiento del 95 por ciento o más del convenio de desempeño dará derecho a percibir el 100 por ciento de la remuneración bruta que le corresponda según el sistema a que estén afectos.
  - b) El cumplimiento de más del 65 por ciento y menos del 95 por ciento dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones, más lo que resulte de multiplicar el 7 por ciento de la remuneración señalada en la letra a) por el porcentaje de cumplimiento del convenio de desempeño.
  - c) El cumplimiento del 65 por ciento o menos dará derecho a percibir el 93 por ciento de dichas remuneraciones.
- Durante los primeros doce meses contados desde el nombramiento, no se aplicará lo dispuesto en las letras que anteceden.
- Los altos directivos públicos nombrados a través de las normas del Sistema de Alta Dirección Pública, no serán evaluados conforme las normas previstas en el Párrafo 4º, "De las Calificaciones", contenido en el Título II, del Estatuto Administrativo, contenido en la Ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció en el DFL N° 29, de 16 de junio de 2004, del Ministerio de Hacienda.

## 5.6 CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS

### Nombramiento

- La autoridad competente sólo podrá nombrar en cargos de alta dirección pública a alguno de los postulantes propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según corresponda. Si, después de comunicada una nómina a la autoridad, se produce el desistimiento de algún candidato que la integraba, podrá proveerse el cargo con alguno de los restantes candidatos que la conformaron. Con todo, la autoridad podrá solicitar al Consejo de Alta Dirección Pública complementar la nómina con otros candidatos idóneos del proceso de selección que la originó, respetando el orden de puntaje obtenido en dicho proceso.

### Extensión del nombramiento y posibilidad de renovación

- Los nombramientos tendrán una duración de tres años. La autoridad competente podrá renovarlos fundadamente, hasta dos veces, por igual plazo, teniendo en consideración las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los convenios de desempeño suscritos
- La decisión de la autoridad competente respecto de la renovación o término del periodo de nombramiento deberá hacerse con treinta días corridos de anticipación a su vencimiento, comunicando tal decisión en forma conjunta al interesado y a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, si corresponde, a disponer el inicio de los procesos de selección.

### Efectos de la renuncia del directivo nombrado en fecha reciente

- Si el directivo designado renunciare dentro de los seis meses siguientes a su nombramiento, la autoridad competente podrá designar a otro de los integrantes de la nómina presentada por el consejo o el comité para dicho cargo.

### Posibilidad de conservar el cargo en la planta si se posee

- Sin perjuicio de lo anterior, los funcionarios conservarán la propiedad del cargo de planta de que sean titulares durante el periodo en que se encuentren nombrados en un cargo de alta dirección pública, incluyendo sus renovaciones. Esta compatibilidad no podrá exceder de nueve años.

### Cargos de exclusiva confianza para los efectos de remoción

- Los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública, para efectos de remoción, se entenderán como de "exclusiva confianza". Esto significa que se trata de plazas 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.

### Obligación de responder por la gestión eficaz y eficiente

- Los altos directivos públicos, deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Conforme así lo dispone el Artículo 64 del Estatuto Administrativo, serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, las siguientes:

a) Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones;

- b) Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las normas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia, y
- c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

#### Obligación de dedicación exclusiva y excepciones

- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva, es decir, existe imposibilidad de desempeñar otra actividad laboral, en el sector público o privado.
- Conforme así lo dispone el inciso primero del Artículo Sexagésimo Sexto de la Ley N° 19.882, los cargos de altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva y estarán sujetos a las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el artículo 1° de la Ley N° 19.863, y les será aplicable el artículo 8° de dicha Ley.
- El artículo 1° de la Ley N° 19.863, en los incisos quinto, sexto y séptimo, regula los escenarios de compatibilidad, lo que nos lleva a concluir que el desempeño de cargos del Sistema de Alta Dirección Pública permite el ejercicio de los derechos que atañen personalmente a la autoridad o jefatura; la percepción de los beneficios de seguridad social de carácter irrenunciable; los emolumentos que provengan de la administración de su patrimonio, del desempeño de la docencia prestada a instituciones educacionales y de la integración de directorios o consejos de empresas o entidades del Estado, con la salvedad de que dichas autoridades y los demás funcionarios no podrán integrar más de un directorio o consejo de empresas o entidades del Estado, con derecho a percibir dieta o remuneración. Con todo, la dieta o remuneración que les corresponda en su calidad de directores o consejeros, no podrá exceder mensualmente del equivalente en pesos de veinticuatro unidades tributarias mensuales.
- Cuando la dieta o remuneración mensual que les correspondiere fuere de un monto superior al que resulte de la aplicación del párrafo anterior, el director o consejero no tendrá derecho a la diferencia resultante y la respectiva empresa o entidad no deberá efectuar su pago.
- Por otro lado, los altos directivos públicos pueden desarrollar actividades docentes.
- Sobre el particular, el Artículo 8° de la Ley N° 19.863, dispone, lo siguiente:

"Independientemente del régimen estatutario o remuneratorio, los funcionarios públicos podrán desarrollar actividades docentes durante la jornada laboral, con la obligación de compensar las horas en que no hubieren desempeñado el cargo efectivamente y de acuerdo a las modalidades que determine el jefe de servicio, hasta por un máximo de doce horas semanales. Excepcionalmente, y por resolución fundada del jefe de servicio, se podrá autorizar, fuera de la jornada, una labor docente que exceda dicho tope."

#### Posibilidad de percibir una indemnización en el evento de desvinculación.

- 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 tercero 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.

Otras obligaciones a las cuales se encuentran afectos los altos directivos públicos

- Los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa, previsto en el inciso primero del artículo 8° de la Constitución Política de la República y en el Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575.
- De igual modo, los altos directivos públicos, deberán dar estricto cumplimiento a las normas sobre Declaración de Intereses y de Patrimonio, previstas en la Ley N° 20.880 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 2, de 05 de abril de 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Los Jefes Superiores de los Servicios Públicos y los Directores Regionales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.730 y su Reglamento, son sujetos pasivos de Lobby y Gestión de Intereses Particulares, por lo que quedan sometidos a dicha normativa para los efectos indicados.
- De igual modo, otros directivos, en razón de sus funciones o cargos pueden tener atribuciones decisorias relevantes o pueden influir decisivamente en quienes tengan dichas atribuciones. En ese caso, por razones de transparencia, el jefe superior del servicio anualmente individualizará a las personas que se encuentren en esta calidad, mediante una resolución que deberá publicarse de forma permanente en sitios electrónicos. En ese caso, dichos directivos pasarán a poseer la calidad de Sujetos Pasivos de la Ley del Lobby y Gestión de Intereses Particulares y, en consecuencia, quedarán afectos a la Ley N° 20.730 y su Reglamento, contenido en el Decreto N° 71, de junio de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Finalmente, los altos directivos públicos deberán dar estricto cumplimiento a las Instrucciones Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, contempladas en el Oficio del Gabinete Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015.