

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 29-07-2014
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Jorge Torres J.

SUBDIRECTOR/A FUNCIÓN: OPERACIONES SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

1. REQUISITOS LEGALES

Estar en posesión de un 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 5 años en el sector público o privado.

Fuente: Artículo 6° del DFL N° 1-2009 de 30.12.2009 del Ministerio de Justicia.

2. FACTOR PROBIIDAD

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

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 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.

Asimismo, es deseable que posea a lo menos 3 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura en organizaciones de similar complejidad.

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.

Se valorará contar con habilidades de negociación.

4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos y, al mismo tiempo, anticipar y crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

5. LIDERAZGO

Capacidad para generar compromiso de los/as 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 y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

El cargo requiere una fuerte orientación al trabajo en equipo,

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Es deseable contar con conocimientos y/o experiencia en gestión masiva de usuarios en organizaciones con presencia nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Servicio de Registro Civil e Identificación
Dependencia	Director/a Nacional
Ministerio	Ministerio de Justicia
Lugar de Desempeño	Santiago

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al/A la Subdirector/a de Operaciones le corresponde liderar el desarrollo e implementación del modelo de atención a usuarios para la prestación de los productos estratégicos del servicio. Adicionalmente debe hacerse cargo de la optimización, implementación y evaluación de los mecanismos estratégicos de coordinación entre las Subdirecciones y las oficinas del Servicio que dependen de las Direcciones Regionales, con el objetivo de brindar servicios de calidad.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Subdirector/a de Operaciones le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Diseñar, modelar, poner en práctica, evaluar y mejorar continuamente un modelo de atención de clientes para el Servicio.
2. Supervisar, coordinar, dirigir y evaluar el funcionamiento y gestión operativa de las Direcciones Regionales y oficinas del Servicio, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios otorgados, en relación al modelo de atención.
3. Establecer políticas y estándares de participación y coordinar en conjunto con las direcciones regionales, las acciones necesarias para la asistencia a programas de atención en terreno a la ciudadanía.
4. Elaborar los manuales e instructivos necesarios para la correcta aplicación de las normas y procedimientos del servicio, en coordinación con la Subdirección Jurídica y Auditoría Interna
5. Crear, mantener, potenciar, y/o desarrollar los canales de atención ciudadana, considerando los existentes como son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Call Center y el sitio web institucional.
6. Liderar al personal bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas de la institución en un buen clima organizacional.

**DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS
GENERALES PARA
EL CONVENIO DE
DESEMPEÑO**

DESAFÍOS DEL CARGO	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO
1. Diseñar, implementar, controlar y gestionar un modelo de atención presencial y no presencial, para asegurar la satisfacción de los usuarios de los diversos canales de atención.	1.1. Generar un modelo de atención de usuarios. 1.2. Mejorar la plataforma de soporte en tiempo real a la gestión de oficina. 1.3. Potenciar los servicios otorgados a través de los canales no presenciales.
2. Mejorar el sistema de supervisión, control y acompañamiento de las oficinas, para optimizar y potenciar la calidad de atención.	2.1. Diagnosticar e implementar participativamente las mejoras necesarias al sistema de gestión de oficinas, considerando las mejores prácticas.
3. Construir un sistema de gestión y soporte para mejorar la coordinación entre el nivel central y las direcciones regionales y/u oficinas.	3.1. Diseñar, construir, controlar y mejorar continuamente un soporte físico o digital que permita canalizar y supervisar todos los requerimientos y gestiones en proceso, desde y hacia las Direcciones Regionales y oficinas, así como de las instrucciones emanadas por la Subdirección.
4. Construir, implementar, difundir y/o potenciar políticas y programas de descentralización de demanda de productos o servicios, para contribuir la optimización de los canales de atención.	4.1. Potenciar y/o desarrollar la política de convenios con entidades externas públicas o privadas. 4.2. Potenciar y/o desarrollar la política de atención en terreno, con focos de atenciones masivas y grupos prioritarios.

2. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

**CONTEXTO DEL
CARGO**

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del/de la Presidente/a de la República a través del Ministerio de Justicia. Se rige por la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus normas complementarias. Su patrimonio lo integran los fondos que, anualmente, destina a la institución la Ley de Presupuestos, los ingresos propios y demás bienes que este Servicio adquiera a cualquier título.

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI), tiene por misión institucional "Facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos

encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad".

Conforme a ello, le corresponde generar y mantener los siguientes productos: Documentos y Servicios de Identificación, Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registros Penales y Registros Especiales, los que contemplan, entre otros subproductos: Cédulas de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes, Pasaporte, Servicio de consulta al Registro de ADN, Registro de Nacimiento, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Posesiones Efectivas, Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga, Registro General de Condenas, Registro Penal Adolescente, Registro de Discapacidad, Registro de Conductores, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Profesionales, Registro de Bancos de Datos Personales para Organismos Públicos, Registro de Multas de Tránsito no pagadas, Registro de No Donantes, cuyos beneficiarios y beneficiarias son las personas naturales, Instituciones del Sector Público, Organizaciones y empresas del Sector Privado.

Su estructura se compone de una Dirección Nacional, con sede en la ciudad de Santiago y 15 Direcciones Regionales. Por otra parte, con la finalidad de que cada ciudadano reciba una oportuna atención, el Servicio cuenta con 467 oficinas y suboficinas en todo el territorio nacional, desde Visviri por el norte hasta la Antártica en el Sur, incluidas la Isla Juan Fernández y la Isla de Pascua. Para cubrir la mayor parte de nuestra geografía se han creado oficinas móviles terrestres en todas las regiones y una oficina marítima, así como también, una oficina virtual en internet.

El Servicio realiza permanentemente acciones y salidas a terreno de atención a usuarios, con el fin de acercarse a los/as ciudadanos/as que se encuentran más apartados, o con dificultades de acceso a las oficinas.

El Servicio es parte clave en el proceso de modernización del Estado, participando en iniciativas que buscará fomentar la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales. Dicha iniciativa se enmarca dentro del programa de gobierno 2014-2018 y buscará mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos documentos que se solicitan.

Asimismo, se buscará generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones con el objetivo de generar sinergias que permitan mejorar la entrega de documentos, así como mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

El/La Subdirector/a de Operaciones está a cargo de que los productos estratégicos del servicio se entreguen a los clientes finales de acuerdo al modelo de atención que le corresponde desarrollar y mantener. El Registro Civil ha tenido cambios profundos en su relación con los usuarios, debido al crecimiento explosivo de la demanda por servicios no presenciales y, al mismo tiempo, un aumento sostenido de los servicios presenciales. Adicionalmente, los

usuarios son cada día más exigentes con respecto a la forma en que se les entregan los productos, pues están habituados a tecnologías nuevas e infraestructuras modernas, cálidas y eficientes de atención presencial.

Cabe señalar que los siguientes cargos del Registro Civil, están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Director Nacional.
- Subdirector/a de Administración y Finanzas
- Subdirector/a Estudios y Desarrollo
- Subdirector/a Jurídica
- Subdirector/a Operaciones y
- 15 Directores/as Regionales.

BIENES Y/O SERVICIOS

SERVICIOS

- Servicio de atención telefónica call center
- Servicio de atención mediante oficina internet (contacto y venta de certificados en línea)
- Servicio de atención mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso (Solicitudes de Transparencia Pasiva)
- Soporte normativo, procedimental y operativo a Direcciones Regionales y Oficinas
- Coordinación desde y hacia las Direcciones Regionales y Oficinas y las demás Subdirecciones, Departamentos y Subdepartamentos y Unidades, en lo referido a temas operativos, reglamentarios y/o jurídicos.
- Administración de un sistema de levantamiento y sistematización de buenas prácticas en el ámbito de operaciones.
- Administración, supervisión y Control del modelo de atención presencial y virtual
- Colaboración y participación en el Comité Bipartito de Capacitación, Comité de Riesgos, Comité de Bienestar, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Calidad y Comité de Implementación Ley de Acceso a la Información Pública, Comité de productos y servicios, Comité de plantilla.

PRODUCTOS

- Informes de gestión de sistemas y soporte de oficinas.
- Sistema de levantamiento y replica de buenas prácticas en materia operaciones
- Informes de resultado de políticas y/o programas de migración, descentralización y/o externalización de demanda
- Circulares, manuales e instructivos en materias de procesos y procedimientos de actuaciones en oficinas
- Informe de medición de satisfacción ciudadana
- Informe anual de contactos del Sistema de Atención e Información Ciudadana (SIAC)

EQUIPO DE TRABAJO

- Informes de estados de avance de compromisos: Sistemas PMG Gestión Territorial y del Sistema de Atención e Información Ciudadana (SIAC), Compromisos de Desempeño Colectivo, Sistema de Información de Gestión (formulario H), Plan de Acción y Programación Gubernamental.

El Subdirector/a de Operaciones cuenta con un equipo de trabajo conformado por:

- Departamento de Gestión y Operación Regional, cuya función es la relación operativa con las regiones y sus oficinas, en cuanto a gestionar, canalizar y acompañar sus requerimientos. Incluye las unidades de Gestión y Procedimientos y la Unidad de Operación y Coordinación Regional.
- Departamento de Servicios y Atención Ciudadana, responsable de los espacios de atención ciudadana (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, Internet, Call Center), también es responsable del funcionamiento de la Ley de Transparencia. Incluye las unidades de Atención de Instituciones y la Unidad de Atención Ciudadana.

Asimismo, conforman el equipo 2 secretarías, 1 asesor jurídico y 1 asesor para el Sistema Integral de Mejoramiento de Calidad de Atención.

CLIENTES INTERNOS

La Subdirección de Operaciones se relaciona principalmente con:

- Subdirectores: para coordinar e implementar las diversas metas y planes que la organización requiere en un período de tiempo definido.
- 15 Directores Regionales: para llevar a las diversas regiones las políticas y procedimientos fijados a nivel central y también aquellas prácticas y oportunidades de mejora de una región a otra.
- Jefaturas de Departamentos, Subdepartamentos y Unidades: para abastecerse de las herramientas necesarias para implementar los proyectos a su cargo.
- Jefes de Operaciones Regionales: para asegurar la implementación en terreno de las metas y planes acordados con las directivas regionales.

CLIENTES EXTERNOS

El principal cliente externo lo constituyen las personas que solicitan los distintos servicios de la institución.

Asimismo, se relaciona con:

- Subsecretaría de Desarrollo Regional por el Programa Mejoramiento a la Gestión Pública de Gestión Territorial.
- Secretaría General de Gobierno por el Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC)

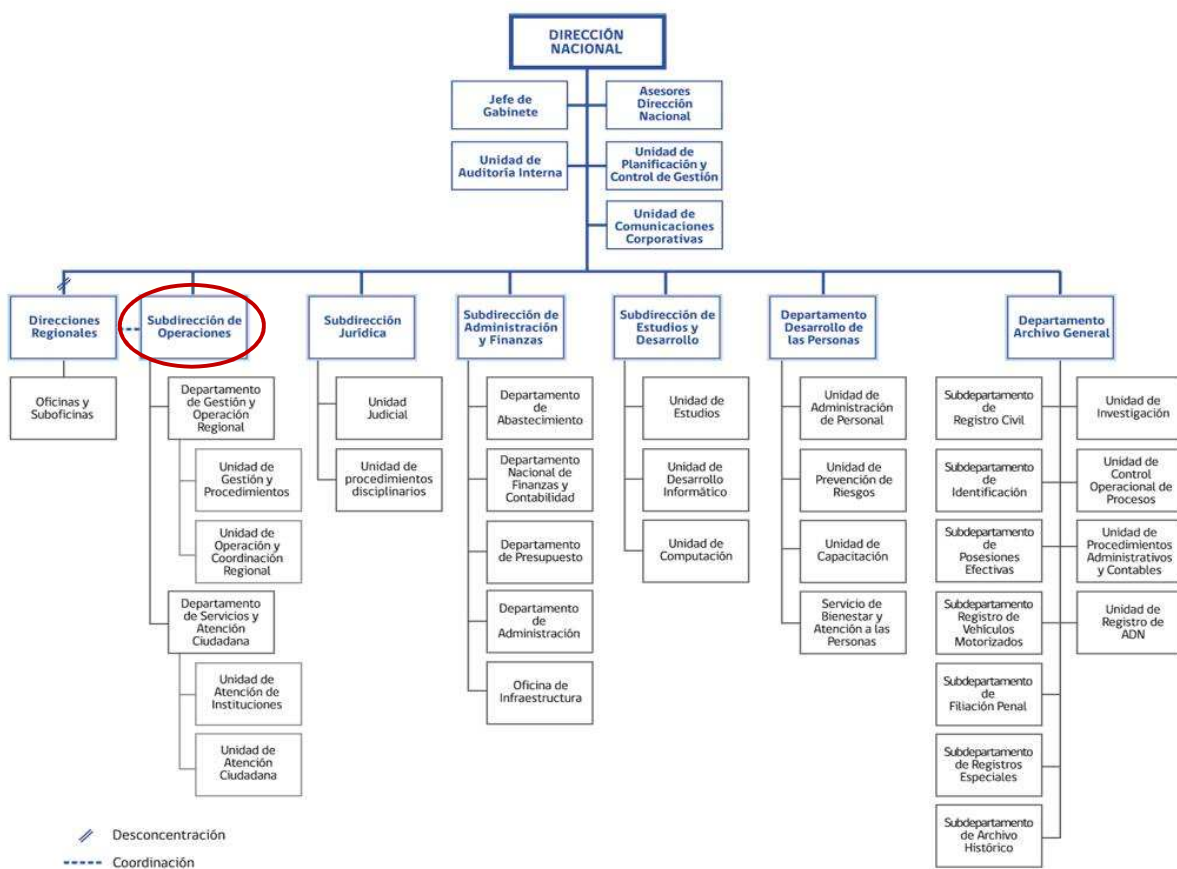
- Ministerio de Justicia por la Agenda de Participación Ciudadana.
- Municipalidades.
- Instituciones públicas y privadas con convenio.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ministerio de Planificación y Cooperación, por el programa Chile Solidario.
- Consejo para la Transparencia

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen del cargo	21
Dotación Total del Servicio	2.963
Dotación honorarios	37
Presupuesto que administra	---
Presupuesto del Servicio	\$97.086.838.000

Fuente: Ley de Presupuesto año 2014, DIPRES.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO



RENTA

El cargo corresponde a un grado 3° de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **42%**. Incluye las asignaciones de modernización y bonificación por calidad de satisfacción al usuario. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.490.000.-** 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 42%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.639.891.-	\$1.061.535.-	\$3.701.426.-	\$ 3.061.012.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.529.062.-	\$1.902.206.-	\$6.431.268.-	\$ 5.057.614.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.727.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.515.343.-	\$1.056.444.-	\$3.571.787.-	\$2.961.190.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.993.647.-	\$1.677.332.-	\$5.670.979.-	\$4.547.640.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 3.490.000.-

***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.

3. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.
- Los 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/la Jefe/a Superior del Servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El alto directivo deberá informar periódicamente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio, conforme las instrucciones vigentes de los Ministerios de Hacienda y Justicia. 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 tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución, con un máximo de seis.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.
- Por la naturaleza de las funciones que corresponden al Servicio de Registro Civil e Identificación, su personal deberá guardar la debida reserva de los antecedentes o documentos de los cuales tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar el Servicio en conformidad a la ley. (Artículo 45, de la Ley N° 19.477, que Aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación).