

**SUBDIRECTOR/A DE OPERACIONES  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS  
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,  
Santiago

**I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO<sup>1</sup>**

**1.1 MISIÓN  
Y  
FUNCIONES  
DEL CARGO**

Al/A la Subdirector/a de Operaciones le corresponde, principalmente, 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 implementación, optimización y evaluación de los productos y servicios que corresponde por ley al Servicio otorgar, así como también en el ejercicio del cargo le corresponderá supervisar y evaluar el funcionamiento y la marcha operativa y de infraestructura de las Direcciones Regionales y de las Oficinas correspondientes a cada una de las circunscripciones del país.

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

1. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar continuamente un modelo de atención de usuarios/as para el Servicio, que promueva una cultura de excelencia (calidad, dignidad, oportunidad y confiabilidad de servicio).
2. Supervisar, 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.
3. Establecer políticas y estándares para la asistencia a programas de atención en terreno a la ciudadanía en conjunto con las direcciones regionales ejerciendo las acciones necesarias para su eficiente cumplimiento.
4. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar acciones que permitan establecer una coordinación constante entre la Subdirección de Operaciones y las oficinas de atención de público a nivel nacional, vinculando los objetivos estratégicos institucionales con la gestión que llevan a cabo las Direcciones Regionales, para así generar un sentido de pertenencia de los/as funcionarios/as al proceso de modernización del Servicio, en concordancia con la política de recursos humanos.
6. Crear, implementar y mantener bajo los principios de mejora continua, 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.
7. 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.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 15-06-2021  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Catalina Bau

<sup>1</sup> Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación

**1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD**

<b>N° Personas que dependen directamente del cargo</b>	<b>22</b>
<b>N° Personas que dependen indirectamente del cargo</b>	<b>51</b>
<b>Presupuesto que administra</b>	<b>\$1.950.049.694</b>

**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**.

<b>DESAFÍOS</b>	<b>LINEAMIENTOS</b>
1. Supervisar el modelo de atención presencial y no presencial, para asegurar la continuidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los diversos canales de atención.	1.1 Controlar y ajustar los modelos de atención vigentes en el servicio. 1.2 Diseñar y gestionar mejoras a la plataforma de soporte en tiempo real a la gestión de oficina. 1.3 Generar e implementar mecanismos que permitan potenciar los servicios otorgados a través de los canales no presenciales. 1.4 Diseñar e Implementar un plan de reacción a contingencias en los diversos canales de atención y de acuerdo a la realidad de cada región. 1.5 Promover los distintos canales de atención de acuerdo a las demandas y la realidad de cada región.
2. Mejorar la coordinación entre el nivel central y las direcciones regionales y/u oficinas, que permita implementar mejoras en los diversos sistemas de atención para la continuidad operativa del servicio.	2.1 Generar un sistema de control y gestión de resultados que permita supervisar los procedimientos y/o procesos internos a nivel regional. 2.2 Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la Subdirección hacia las Direcciones Regionales y oficinas.
3. Optimizar la relación con las oficinas de atención de público, a través de las Direcciones Regionales, a fin de mejorar el clima organizacional.	3.1 Establecer un plan de trabajo, en coordinación con el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, para las oficinas de atención de público a nivel nacional. 3.2 Implementar y controlar el plan de trabajo en coordinación con las Direcciones Regionales y oficinas de atención de público. 3.3 Promover acciones que permitan mejorar el clima organizacional, mediante la participación funcionaria, reconociendo el mérito y perfeccionamiento de los equipos de trabajo.

## 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 Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **42%**. Incluye la asignación de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.336.000.-** 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, cuyo detalle es el siguiente:

\*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignación de modernización (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$3.678.000.-**

\*\*Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.653.000.-**

El componente colectivo de la asignación de modernización se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

La presente estimación no incluye la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que corresponde al personal que haya prestado servicios, sin solución de continuidad, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante a lo menos seis meses del año objeto de la evaluación de la calidad de atención a los usuarios, y que se encuentre, además, en servicio en dicha institución a la fecha del pago de la respectiva cuota de la bonificación

## II. PERFIL DEL CANDIDATO

### 2.1 REQUISITOS LEGALES<sup>2</sup>

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.

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

### 2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 12% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión de servicios y sistemas de operaciones masivos a usuarios, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.

Adicionalmente, se valorará poseer experiencia en:

- Gestión y desarrollo de las personas
- Implementación de procesos de modernización.

Se valorará poseer al menos 3 años de experiencia en cargos directivos y/o de jefatura de similar complejidad, en materias relacionadas al cargo.

<sup>2</sup> 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 5% 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. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizando 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.

#### 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 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.

#### C4. 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.

#### C5. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS

Capacidad para motivar y orientar a las personas, reconociendo y desarrollando el talento, generando compromiso con la visión y valores institucionales. Implica la capacidad de promover un clima armónico de trabajo, velando por las buenas prácticas laborales y generando cohesión y espíritu de equipo.

## III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 3.1 DOTACIÓN

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	<b>3.062</b>
<b>Presupuesto Anual</b>	<b>\$ 55.293.704.-</b>

### 3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

#### Misión Institucional

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

#### Objetivos Estratégicos Institucionales:

1. Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, respecto de la cobertura,

acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.

2. Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
3. Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios del Estado.
4. Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

#### **Productos Estratégicos (Bienes y/o servicios):**

1. **Documentos y servicios de Identificación:** Documentos públicos que contienen tanto datos civiles como biométricos de su titular, y con la cual se establece inequívocamente su identidad. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.
2. **Registro Civil:** Inscripción en los registros de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Unión Civil y registros asociados a derechos de herencia. Actualización de la base de datos, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Otorgar certificados que den fe de la información contenida en los registros. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.
3. **Registro de Vehículos Motorizados:** Inscribir y mantener actualizada la base de datos relativa a la propiedad y situación jurídica de los vehículos motorizados y de transporte de carga, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Entregar Placa Patente Única y duplicados. Inscribir, modificar y alzar los contratos de prenda sin desplazamiento que se registran. Otorgar certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en los registros. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.
4. **Registros Penales:** Llevar el Registro General de Condenas, el Registro Penal Adolescente y el Catastro de Aprehensiones, dejando constancia en él de la información que sea remitida por los Tribunales de Justicia. Entregar información que sea requerida por éstos y por las autoridades facultadas por ley. Otorgar certificados a las personas y/o autoridades, en los casos y circunstancias determinados por la ley. Otorgar beneficios penales.
5. **Registros Especiales:** Inscribir, mantener actualizadas las bases de datos relativas a los registros de: Discapacitados, Conductores, Violencia Intrafamiliar, Profesionales, Banco de datos personales para organismos públicos, Multas de Tránsito No Pagadas, Ministros de Cultos, Cursos para el matrimonio y no donantes, dejando constancia de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen. Entregar certificados que den fe de dicha información. Incluye el servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por Convenio.

#### **Cobertura territorial**

A lo largo de todo el país el Servicio cuenta con: 16 Direcciones Regionales; 475 Oficinas y Suboficinas en todo el territorio nacional:

Región	Cantidad de Oficinas
Arica y Parinacota	7
Tarapacá	9
Antofagasta	11
Atacama	17
Coquimbo	29
Valparaíso	41
Metropolitana	66
O'Higgins	36
Maule	46
Ñuble	26
Bío Bío	50
La Araucanía	44
Los Ríos	19
Los Lagos	56
Aysén	20
Magallanes	8

### 3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

El/La Subdirector de Operaciones se vincula con distintos usuarios, tanto a nivel interno como externo, los cuales corresponden a los siguientes:

#### CLIENTES INTERNOS

- **Subdirectores/as:** Para coordinar e implementar las diversas metas y planes que la organización requiere en un período de tiempo definido.
- **16 Directores/as 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/as de Operaciones Regionales:** Para asegurar la implementación en terreno de las metas y planes.

## **CLIENTES EXTERNOS**

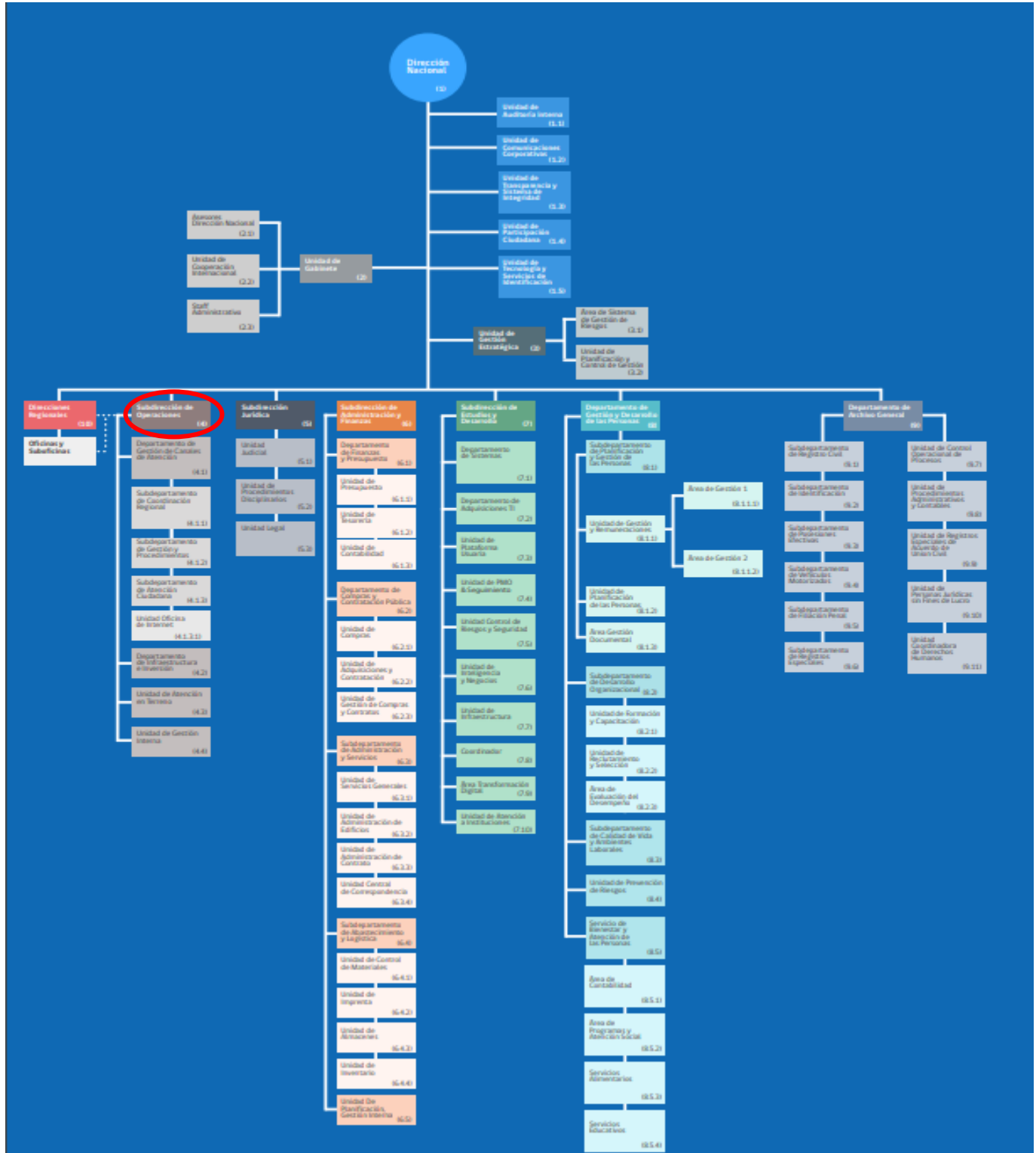
El principal cliente externo lo constituyen las personas que solicitan los distintos servicios de la institución. Asimismo, se relaciona con:

- Secretaría General de Gobierno por el Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC).
- Secretaría General de Presidencia.
- Ministerio de Justicia y DDHH.
- Municipalidades.
- Instituciones públicas y privadas.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Ministerio de Salud.
- Otras instituciones del Estado.



### 3.4 ORGANIGRAMA

#### Organigrama del Servicio:



Los cargos del Servicio de Registro Civil e Identificación, que pertenecen al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

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