

**JEFE/A DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Santiago

I. EL CARGO

**1.1
MISIÓN DEL
CARGO**

El jefe de División de Canales de Atención a Clientes debe administrar los canales de atención para garantizar calidad y acceso a los servicios que ofrece la Red Multiservicios ChileAtiende del IPS. Los canales se componen de una red de atención presencial, un call center, un portal web y redes sociales. Esta jefatura debe asegurar una adecuada coordinación de los canales de atención, monitorear y perfeccionar el modelo de atención para todos los servicios y pagos que los canales de atención ofrezcan. Debe asegurar altos estándares de calidad integral de servicio, y mantener un proceso de mejora continua, en su rol de administrador de los canales, con el objetivo final de aumentar la satisfacción usuaria.

**1.2
REQUISITOS
LEGALES¹**

Estar en posesión de un 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 y acreditar una experiencia profesional mínima de 5 años; o 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 y acreditar una experiencia profesional mínima de 7 años.

Fuente: Artículo 40°, inciso final, de la Ley N° 19.882 y artículo 2° del DFL N° 4 de fecha 23 de enero de 2009 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 25-10-2018
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Sra. María Parada

¹ 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/a. 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

El IPS contribuye a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como así mismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución.

Objetivos Estratégicos Institucionales

1. Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.
2. Mejorar en oportunidad y calidad, los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.
3. Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.
4. Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, garantizando la oportunidad y cobertura en la entrega a la ciudadanía.

Productos Estratégicos (Bienes y/o servicios)

1. **Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.** Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.
2. **Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.** Este servicio consiste fundamentalmente en el procedimiento de pago de los beneficios de seguridad social y demás beneficios sociales que el IPS debe pagar por expresa disposición legal o en virtud de un convenio de colaboración, a partir de la información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato.
3. **Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.** Concesión, pago,

mantención, suspensión o extinción de pago de pensiones y demás beneficios del sistema solidario, sistema de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales.

4. **Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales.** Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del régimen de reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.

Clientes

- 1.- Pensionados del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y de Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N° 20.255
- 2.- Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto.
- 3.- Pensionados de Leyes de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N° 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N° 19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos extraordinarios).
- 4.- Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESO).
- 5.- Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, art. 74, Ley N° 20.255.
- 6.- Imponentes del Sistema de Reparto Cotizaciones de los trabajadores dependientes e independientes.
- 7.- Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS.
- 8.- Menores de 18 años que perciban subsidio por discapacidad mental.
- 9.- Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley N° 20.255.
- 10.- Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar.
- 11.- Empleadores que perciban subsidio estatal mensual por trabajadores contratados que tengan entre 18 y 35 años de edad, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N° 20.255.
- 12.- Instituciones a las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE).
- 13.- Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES, SUSESO)
- 14.- Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL).
- 15.- Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención de Público a través de la Red de Servicios ChileAtiende.

2.2 DESAFÍOS GUBERNAMENTALES ACTUALES PARA EL SERVICIO

El Servicio, a través de los mandatos Gubernamentales y las líneas estratégicas en materia de seguridad social, adoptó trabajar en el cumplimiento de los siguientes desafíos:

1. Crear la plataforma digital Chile Atiende para Emprendedores y Pymes, de forma de concentrar los trámites más relevantes y establecer plazos máximos para obtener respuesta a la solicitud de permisos requeridos para iniciar las operaciones.
2. Adaptar las regulaciones a los desafíos que impone la revolución digital, facilitando las transacciones digitales, incluyendo la masificación de la firma electrónica, el uso de plataformas de pre-pago electrónico, la incorporación masiva de las tecnologías digitales en los ministerios y servicios públicos y el desarrollo de políticas de ciberseguridad.
3. Permitir que los nuevos pensionados que formen parte del Pilar Solidario cuenten con un retiro programado estable, que no decrezca a medida que pase el tiempo (APS).
4. Mejorar significativamente los beneficios en el Pilar Solidario, incluir además mejoras diferenciadas por edad. Extensión cobertura del Pilar Solidario a la Clase Media. En el caso de los nuevos APS RP mantener monto de pensión en el tiempo.
5. Promover el buen trato a la mujer en los servicios públicos, en especial de salud y justicia de familia, promoviendo el sello Gobierno del Buen Trato.
6. Implementar Chile sin Papeleo 2025 y Chile Atiende Online.
7. Mejorar y facilitar todos los trámites y servicios que ofrece la institución a los ciudadanos, llevando la mayor cantidad de ellos a plataformas virtuales.
8. Potenciar la red multiservicios ChileAtiende facilitando el uso de la red a todas las entidades estatales que lo requieran, con el objeto de que la ciudadanía pueda acceder a múltiples trámites y servicios en un solo lugar.
9. Mejorar y sistematizar los procesos de cálculos y asignación de beneficios sociales a cargo de la institución. Entre ellos, mejorar y facilitar el pago de aporte familiar permanente.
10. Asegurar y garantizar la oportuna entrega y cobertura de los beneficios previsionales, de acuerdo al ciclo de vida, por ejemplo, asignación por muerte.

2.3 CONTEXTO EXTERNO DEL SERVICIO

El Instituto de Previsión Social es un Servicio descentralizado que depende del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y se relaciona con éste a través de la Subsecretaría de Previsión Social.

Se relaciona con los organismos supervisores y fiscalizadores: la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social.

A su vez mantiene alianzas estratégicas y convenios de colaboración con otras instituciones, a las cuales presta apoyo, servicios o facilita su red de atención. Entre las instituciones cabe destacar: Ministerio de Desarrollo Social y Ministerios

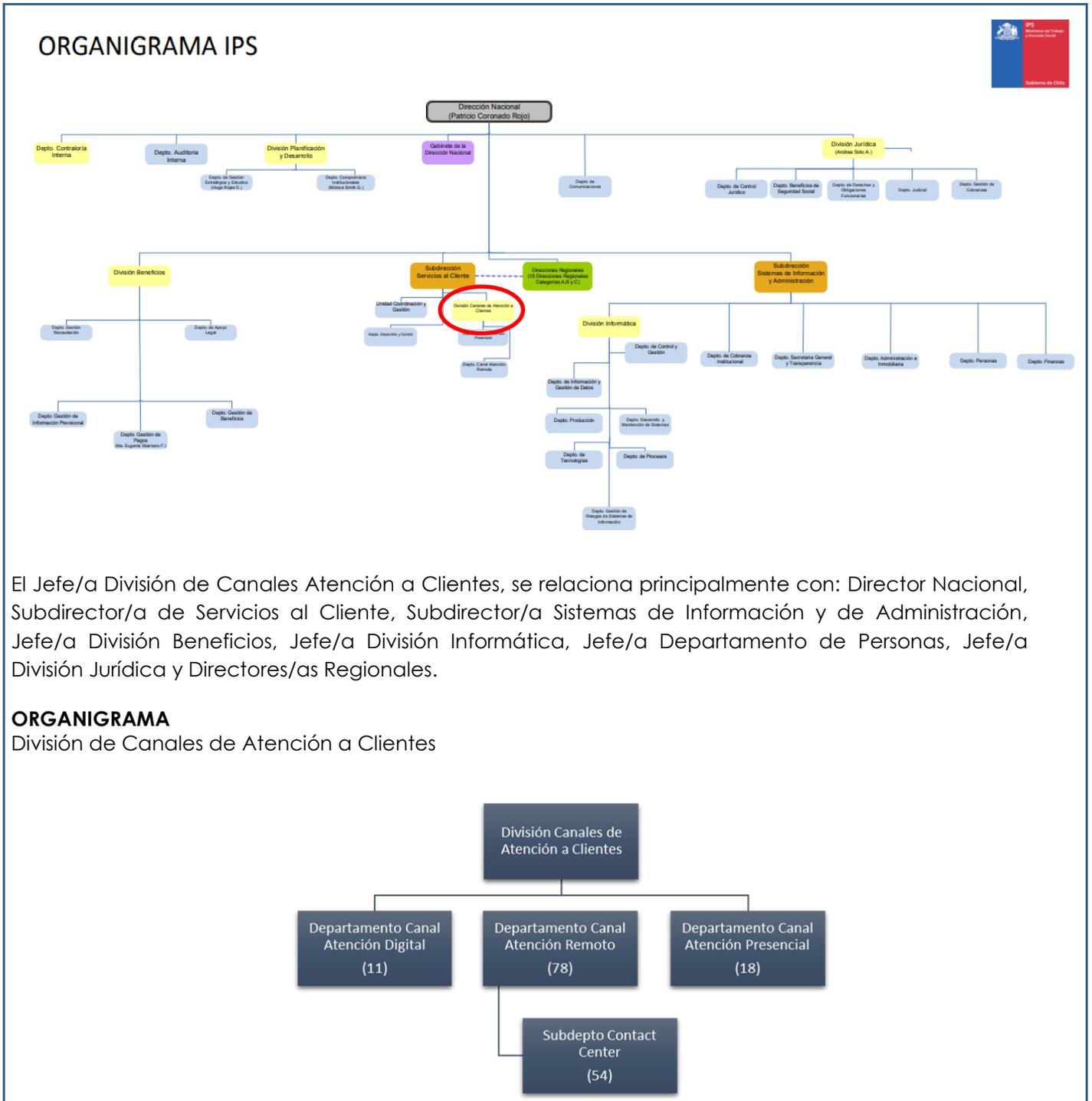
2.4 CONTEXTO INTERNO DEL SERVICIO

La Institución se desarrolla con una estructura organizacional funcional que responde a la estrategia institucional, basado en un nivel central y direcciones regionales debidamente coordinadas y comunicadas, distribuida en sucursales en todo el país con buena cobertura y excelente calidad de servicio.

Los principales elementos y su condición que conforman la interacción de los sistemas que facilitan la gestión institucional son:

- **Tecnología:** Es intensiva e indispensable su uso en la entrega de los servicios de la Institución. Presenta capacidades tecnológicas diversas a sistemas conforme al desarrollo y crecimiento de los productos estratégicos en el tiempo que están respondiendo a permanentes demandas tecnológicas.
- **Cultura organizacional:** Los funcionarios presentan gran identificación con el rol social de la Institución, y orgullo de pertenencia a la institución, destacando su rápida adaptación a los cambios e implementación de nuevos requerimientos gubernamentales.
- **Estrategia de Servicios:** Principal actor de la red multiservicios del Estado, orientado hacia la prestación de servicios de seguridad social, con cercanía y calidez, ofreciendo un servicio integral y moderno.

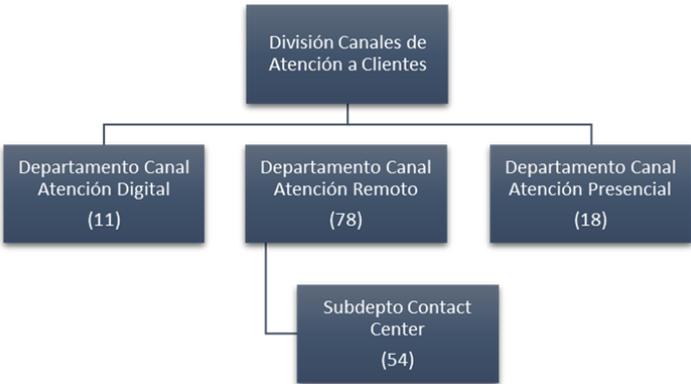
2.5 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



El Jefe/a División de Canales Atención a Clientes, se relaciona principalmente con: Director Nacional, Subdirector/a de Servicios al Cliente, Subdirector/a Sistemas de Información y de Administración, Jefe/a División Beneficios, Jefe/a División Informática, Jefe/a Departamento de Personas, Jefe/a División Jurídica y Directores/as Regionales.

ORGANIGRAMA

División de Canales de Atención a Clientes



**2.6
DIMENSIONES
DEL
SERVICIO**

2.6.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	2.753
Dotación de Planta	229
Dotación a Contrata	2.524
Personal a Honorarios	64

2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

Presupuesto Corriente	M\$132.956.039
Presupuesto de Inversión	M\$946.694

2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

A lo largo de todo el país el Instituto cuenta con: 16 direcciones regionales; 192 Centros de Atención Previsional o Sucursales; 250 locales de pago presencial más Isla de Pascua a través del Banco Estado y 1.388 puntos de pago móviles a nivel nacional, y 06 oficinas de atención móvil.

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

Los cargos del Instituto de Previsión Social, que pertenecen al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Director/a Nacional
- Subdirector/a de Servicios al Cliente
- Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración
- 5 Jefes/as de División
- 8 Jefes/as de Departamento
- 16 Directores/as Regionales

III. PROPÓSITO DEL CARGO

3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

Al asumir el cargo de jefatura de División Canales de Atención a Clientes le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Coordinar y administrar los canales de atención de manera de mejorar la calidad del servicio de atención de público y potenciar la red multiservicios ChileAtiende.
2. Asegurar la continuidad operativa de los Canales de Atención.
3. Implementar y aplicar el Modelo de Atención y sus mejoras, controlando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad definidos por la Subdirección.
4. Participar de levantamiento de ajustes o mejoras al modelo de atención de acuerdo a los lineamientos estratégicos definidos por la Subdirección.
5. Satisfacer las necesidades y requerimientos de atención de nuestros/as usuarios/as, en conformidad con los lineamientos definidos por la Subdirección.
6. Coordinar con las áreas del Instituto las acciones necesarias para la aplicación y continuidad operativa del Modelo de Atención, de acuerdo con las directrices emanadas desde la Subdirección.
7. Supervisar el cumplimiento de los procesos internos y externos pertinentes al quehacer de la División, a fin de proponer mejoras al proceso de atención.
8. Gestionar y supervisar los contratos de pago de beneficios de acuerdo a estándares de calidad definidos por el Instituto.
9. Dirigir y controlar la entrega, en oportunidad, calidad y forma a la Subdirección de Servicios a Clientes, de la información de las áreas de su responsabilidad.
10. Dar cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

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

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1.- Garantizar la continuidad operativa de los canales y sus sistemas de atención.	1.1 Integrar gestión de riesgos en los procesos de negocios y soporte de forma de mitigar las posibles desviaciones, en relación con el cumplimiento de la estrategia institucional. 1.2 Proponer y administrar un sistema de evaluación y seguimiento del modelo de atención ChileAtiende y corregir protocolos de contingencia.
2.- Consolidar el modelo de atención inclusivo, a través de la plataforma multicanal y multiservicios, potenciando la cercanía, amabilidad, eficiencia y rapidez.	2.1 Agregar valor público a través de mejoras co-creada con el usuario, de acuerdo con sus necesidades y experiencias. 2.2 Desarrollar y mantener alianzas para dar sustentabilidad al modelo de atención ChileAtiende.
3.- Aumentar la cobertura de la red de multiservicios del Estado, impulsando ChileAtiende y su plataforma digital, en un marco de calidad integral del servicio.	3.1 Implementar acciones para aumentar la oferta de servicios digitales, conforme a las necesidades de la ciudadanía. 3.2 Elaborar un plan para desarrollar capacidades adaptativas, con foco en la transformación digital.
4.- Fortalecer una cultura organizacional basada en la excelencia, merito, transparencia, equidad y no discriminación.	4.1 Implementar acciones necesarias en materias de gestión de personas que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la División y la normativa legal vigente.

IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

4.1 VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES PARA EJERCER 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 PÚBLICO²

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.

² Principios generales que rigen la función pública <https://www.serviciocivil.cl/sistema-de-alta-direccion-publica-2/sistema-de-alta-direccion-publica/>

4.2 ATRIBUTOS DEL CARGO

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA 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 la particularidad y especificidad de la zona.</p>	20%
<p>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS Es altamente deseable poseer experiencia en administración de procesos de atención de usuarios y/o gestión de recursos físicos, humanos y financieros, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.</p> <p>Adicionalmente, se valorará contar con experiencia en Instituciones de Servicios en algunas de las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de Redes de Atención. • Transacciones Masivas. • Interculturalidad y/o discapacidad y/o adulto mayor. • Implementación de herramientas tecnológicas <p>Deseable poseer al menos 2 años de experiencia en cargos directivo o de jefatura.</p>	15%
<p>A3. GESTIÓN Y LOGRO Capacidad para generar y coordinar estrategias que aseguren resultados eficientes, eficaces y de calidad para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales, movilizándolo 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>	15%
<p>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y alcanzar resultados interinstitucionales; resultados que aportan a la calidad de vida de los ciudadanos de un sector o zona específica.</p> <p>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>	15%
<p>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS 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, sobretodo en materias que afecten la continuidad operativa del servicio y a su vez a los usuarios finales.</p>	15%
<p>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS Capacidad para generar compromiso de los equipos de trabajo y el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos institucionales, capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, mantener un clima organizacional armónico, asegurar un buen trato y condiciones laborales promotoras de la calidad y salud de los trabajadores.</p> <p>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>	10%
<p>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD 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 con impacto en la ciudadanía</p>	10%
TOTAL	100%

V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

5.1 Ámbito de Responsabilidad

Nº Personas que dependen del cargo* (directa)	4
Presupuesto que administra	M\$ 41.500.000.-

* La División de Canales de Atención a Clientes, cuenta con 112 funcionarios.

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del Jefe/a de la División está compuesto por:

- **Jefe/a Departamento Canal de Atención Presencial:** Es el encargado de gestionar los procesos de atención de los canales presenciales a usuarios del IPS y de las instituciones en convenio, implementando y asegurando la correcta ejecución del modelo de atención y sus mejoras, controlando el cumplimiento de los estándares y metas definidos para la red de atención presencial, con foco en la calidad integral y la satisfacción de los usuarios con la experiencia de servicio.
- **Jefe/a Departamento Canal de Atención Remota:** Es el encargado de gestionar y operar los procesos y modelos de atención ciudadana del canal remoto y de tratamiento de casos complejos, controlando el cumplimiento de estándares y metas definidos, con foco en la calidad integral y la satisfacción de los usuarios con la experiencia de servicio. A su vez, coordinar y controlar la Red de Expertos de negocios para la resolución de casos complejos y coordinar la red de Call Center de instituciones del Estado, incorporados al 101 de la Red de Multiservicios del IPS.
- **Jefe/a Subdepartamento Canal de Atención Digital:** Es el encargado de dirigir, operar y controlar los procesos del modelo de atención a clientes en los canales digitales, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicios y de calidad establecidos por el Instituto, conforme a políticas internas y disposiciones legales vigentes, que permitan garantizar la entrega oportuna y completa de los servicios. Lo anterior, enmarcado en un proceso de mejora continua, a través de nuevos soportes y herramientas, que maximicen la usabilidad y satisfacción del ciudadano.

5.3
CLIENTES
INTERNOS ,
EXTERNOS y
OTROS ACTORES
CLAVES

El/la Jefe/a División Canales de Atención a Clientes, se relaciona principalmente con los siguientes clientes internos:

- Director/a Nacional
- Subdirector/a de Servicios al Cliente
- Subdirector/a Sistemas de Información Administración
- Jefe/a Departamento Productos³
- Jefe/a Departamento Desarrollo y Control
- Jefe/a División Beneficios
- Jefe/a División Jurídica
- Jefe/a División Informática
- Jefe/a Departamento de gestión y Desarrollo de Personas
- Jefe/a Departamento de Comunicaciones
- Jefe/a Departamento Auditoría Interna
- Directores/as Regionales
- Jefe/a CAPRI

El/la Jefe/a de División se relaciona principalmente con las divisiones, como proveedor de insumo para la atención de los clientes ciudadanos.

El/la Jefe/a División Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con los siguientes clientes externos:

- Organismos públicos y privados relacionados al Instituto de Previsión Social.
- Otras instituciones y ciudadanos asociados a la red de multicanal multiservicios y que por ley corresponda.
- Clientes-ciudadanos.

El/la Jefe/a de División se relaciona con los actores indicados, con el objeto de incorporar lineamientos en materias de políticas públicas, proveer información, establecer convenios, sin perjuicio de los organismos estatales a quienes reporta.

³ Departamento de Productos, se encuentra en creación y formalización a través de resolución, la función Gestionar y coordinar la incorporación, colocación, provisión y mantenimiento de productos y servicios de la red de atención multiservicios del Instituto.

5.4 RENTA

El cargo corresponde a un grado **2°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **45%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.304.000.-** 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 45%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$3.097.768.-	\$1.393.995.-	\$4.491.763.-	\$3.687.914.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$5.572.328.-	\$2.507.547.-	\$8.079.875.-	\$6.235.548.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$4.537.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$3.082.771.-	\$1.387.247.-	\$4.470.018.-	\$3.671.170.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.910.388.-	\$2.209.674.-	\$7.120.062.-	\$5.570.736.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$4.304.000.-

***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.

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

Jefe/a División de Canales de Atención a Clientes - Instituto de Previsión Social 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.