

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 20-08-2013

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Christian Hansen C.

DIRECTOR/A REGIONAL REGION METROPOLITANA INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL-IPS

1. REQUISITOS LEGALES

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 6 años.

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.

2. FACTOR PROBIDAD

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	20%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10%
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.

Habilidad para realizar diagnósticos complejos a partir de la relación entre las múltiples fuentes de información, teniendo la capacidad de generar proyecciones futuras.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizandorecursos 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.

Habilidad para centrar su gestión en prioridades claves, de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales, generando la sistematización de los procesos y optimizando la gestión interna de la Dirección Regional, liderando el proceso de modernización institucional en la región.

Deseable poseer al menos 3 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura

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.

Habilidad para establecer conexiones y redes entre los diferentes actores, instituciones y temáticas, contribuyendo a la mantención de la cobertura territorial de la Red Multiservicio ChileAtiende.

4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

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

5. LIDERAZGO

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

Habilidad para movilizar a su equipo de trabajo hacia nuevos desafíos, logrando el aprendizaje y el desarrollo continuo, generando compromiso y adhesión de sus integrantes y transmitiendo una visión institucional orientada a la eficacia y eficiencia del Instituto.

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 asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Es deseable poseer conocimientos y/o experiencias en gestión y operaciones de sucursales, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Instituto de Previsión Social- IPS
Dependencia	Director/a Nacional
Ministerio	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Lugar de Desempeño	Santiago

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Director/a Regional le corresponde Gestionar y administrar la red multiservicios del Estado en su componente presencial. Además, difundir, representar y promover su componente digital y telefónico en el territorio correspondiente a su región en concordancia con los lineamientos gubernamentales.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Director/a Regional le corresponderá desempeñar las siguientes funciones.

- Asegurar la continuidad operativa del canal presencial, orientando su gestión a eficientar la entrega del producto o servicio, así como su cobertura territorial y satisfacción usuaria, velando por el cumplimiento de las metas institucionales.
- Liderar al personal bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas de la institución en un buen clima organizacional.
- Dirigir y administrar recursos financieros, materiales y humanos, en el ámbito de su competencia y acorde a los lineamientos institucionales.

DESAFÍOS DEL CARGO Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO	DESAFIOS DEL CARGO	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO
	1. Optimizar la gestión interna de la Dirección Regional, liderando el proceso de modernización institucional en la región y generando compromiso y adhesión de los integrantes del equipo de trabajo.	1.1. Elaborar un plan de mejoras para optimizar la gestión interna de la Dirección Regional.
	2. Asegurar la eficacia y eficiencia del Instituto en concordancias con los lineamientos estratégicos definidos a través del fortalecimiento del modelo de gestión y atención de clientes.	2.1. Gestionar y optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto en la región, a fin de cumplir los estándares de atención de clientes definidos por la Institución.
	3. Contribuir a consolidar y potenciar la red multiservicios Chile Atiende, identificando nuevos productos y servicios otorgados por el Estado factibles de incorporar a la plataforma de atención, de acuerdo a la realidad territorial.	3.1. Proponer una estrategia en la región para la suscripción de convenios con organismos del Estado para atender sus productos y/o servicios en la red multiservicios Chile Atiende.
	4. Contribuir a mantener la cobertura territorial de la red multiservicio Chile Atiende, a través del establecimiento de alianzas estratégicas permanente en la región.	4.1. Generar y gestionar redes de trabajo con los actores (organismos del Estado, sociedad civil y privados) vinculados a la red multiservicios Chile Atiende.

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

El Instituto de Previsión Social fue creado por la Ley N° 20.255 sobre reforma previsional como servicio público descentralizado y, por tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

Tiene por objetivo la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el INP. Administra beneficios previsionales y sociales, formulando estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio, para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas.

Sus lineamientos estratégicos son:

- Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office que centra su accionar en el cliente.
- Optimizar los procesos de gestión de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la concesión de pago, mantención,

suspensión y extinción de prestaciones a cargo de este Instituto.

- Recaudar y distribuir en tiempo y forma las cotizaciones previsionales electrónicas encomendadas al Instituto, mediante un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.
- Recuperar las deudas previsionales a través de procesos de calidad, agotando las gestiones que tengan por objetivo aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad impagas.

Bajo estas condiciones, el Instituto de Previsión Social está llamado a ser una institución clave, con cerca de 2.700 funcionarios, los que deben orientar su actividad a prestar una atención de calidad a los ciudadanos de Chile, particularmente aquellos de menores recursos, estimándose que se superarán los 16 millones de atenciones en el año 2013, a través de los distintos canales presenciales y no presenciales. El presupuesto proyectado de la institución confiere a ésta la administración de recursos que representan cerca de un tercio del presupuesto fiscal de la Nación.

El Instituto de Previsión Social se encuentra inmerso en el proceso de Modernización del Estado, a través de la implementación de ChileAtiende, en donde se busca poner al estado al 100% al servicio de los ciudadanos. A través de la coordinación estratégica de la Secretaría General de la Presidencia, la institución ha comenzado un proceso de ampliación de sus funciones tradicionales, a través de la creación de un servicio tipo multiatención, en donde hoy se han implementado 187 puntos de atención a lo largo del país, que cuentan con funcionarios especialmente capacitados en atención ciudadana, con el propósito de atender las consultas y los requerimientos de la ciudadanía.

Actualmente, se encuentran disponibles diversos beneficios y servicios provenientes de 20 instituciones en convenio, a saber:

- Instituto de Previsión Social (IPS)
- Fondo Nacional de Salud (Fonasa)
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca)
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena)
- Ministerio de Bienes Nacionales
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
- Servicio Electoral (SERVEL)
- Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)
- Comisión Defensora Ciudadana (CDC)

- Ministerio de Educación
- Superintendencia de Seguridad Social
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Instituto Nacional de la Juventud
- Ministerio de Desarrollo Social
- Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
- Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Asimismo, se encuentra disponible el Portal ChileAtiende permite acceder de manera simple y directa a información sobre más de 2.000 beneficios y servicios públicos, en un lenguaje claro y cercano, pensado para facilitar la orientación a las personas y el Call Center 101 que entrega orientación sobre los servicios y beneficios que otorga el Estado. Las 20 instituciones en convenio, abarcan alrededor de 130 servicios de instituciones públicas que se han sumado a la Red Multiservicios Multicanal del Estado. En este sentido el IPS participa activa y protagónicamente de la iniciativa ChileAtiende, acercando los servicios de varias instituciones públicas a la ciudadanía, optimizando los tiempos y entregando un servicio rápido, integral y de calidad.

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 Administración y Finanzas
- 5 Jefes/as de División
- 8 Jefes/as de Departamento
- 15 Directores/as Regionales

**BIENES Y/O
SERVICIOS**

El Instituto de Previsión Social entrega bienes y servicios a través de todos los canales de atención de la Red ChileAtiende, tales como:

- Extinciones de Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias
- Bono Marzo 2013
- Asignación Familiar
- Asignación por muerte
- Beneficios Ley 20.255 (Bono Por Hijo, Pilar Solidario, entre otros)
- Beneficios del Sistema de Reparto
- Beneficios No Previsionales
- Leyes Especiales y de Reparación
- Otros Aplicativos e Instructivos de uso habitual
- Volante sobre Declaraciones y Pagos de Cotizaciones
- Bono de Alimentos
- Programa de Bonificación al Ingreso Ético Familiar
- Instrucciones Generales y Circulares
- Incompatibilidad de Asignación por Muerte y Cuota Mortuoria
- Notificación Masiva a Empleadores Expuestos a Presunción de Declaración y No Pago de Cotizaciones Previsionales
- IT Atención Independientes
- Cartilla Certificados Rentas
- Preguntas Frecuentes Rentas
- Instrucción para recuperación de claves.

La Región Metropolitana cuenta con 24 sucursales de diversa complejidad o magnitud, donde actualmente, ofrece más de 130 productos o servicios de otras instituciones, mismos que pueden incrementar en el corto plazo a raíz de los nuevos convenios con otras instituciones que se esperan concretar. Actualmente las instituciones en convenio son las siguientes:

- Asociación Financiera de Pensiones
- Ministerio de Bienes Nacionales
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- Comisión Defensora Ciudadana
- Corporación de Fomento de la Producción
- Dirección del Trabajo
- Dirección Previsional de Carabineros
- Fondo Nacional de Salud
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- Instituto Nacional de la Juventud

- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Instituto de Seguridad Laboral
- Ministerio de Desarrollo Social
- Ministerio de Educación
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- Servicio Nacional del Consumidor
- Servicio Nacional de Turismo
- Servicio Electoral
- Servicio de Vivienda y Urbanismo
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Bancarias
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Superintendencia de Seguridad Social
- Servicio Nacional de la Discapacidad
- Subsecretaría de Transporte.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del/a Director/a Regional está compuesto por:

El Equipo de Gestión Interna Regional (EGIR) y el Front Office compuesto por las sucursales de atención a clientes. Estos dos, se relacionan bidireccionalmente en una lógica cliente proveedor.

En su Equipo de Gestión Interna cuenta con los siguientes cargos:

- **Analista Jurídico**, encargado/a de asesorar legalmente a el/la Director/a Regional.
- **Coordinador/a ChileAtiende Canales Externos**, encargado/a de coordinar y gestionar la inserción de nuevos productos en la plataforma de atención, organizar las capacitaciones y brindar soporte técnico a un equipo de monitores regionales. Además debe actualizar información respecto de materias de la Ley 20.255 con los distintos canales externos en la región y ChileAtiende.
- **Coordinador Control de Gestión**, responsable de administrar y revisar la planificación técnica y presupuestaria de la región conforme a los lineamientos de la institución.
- **Coordinador/a de Administración y Finanzas**, responsable de administrar y gestionar eficientemente los recursos financieros de la Región de acuerdo a los lineamientos y normativas de la Institución.
- **Coordinador/a de Personas**, encargado/a de gestionar y administrar los procesos relacionados con la vida laboral de los/as funcionarios/as de la región (ingreso, permanencia y egreso) en coordinación con el Departamento de Personas.

- **Coordinador/a de Administración**, encargado de ejecutar, gestionar y controlar las asignaciones presupuestarias y el proceso de compras públicas de las unidades operativas de la región.

En sus Front Office, cuenta con el cargo de:

- **Jefe/a Sucursal**: Responsable de representar a la Institución y satisfacer los requerimientos de los clientes ciudadanos en el territorio de su jurisdicción.

CLIENTES INTERNOS

El/La Director/a Regional se relaciona principalmente con:

- Subdirector/a de Servicios al Cliente.
- Jefe/a División Canales de Atención a Clientes ChileAtiende
- Jefe/a Departamento Informática ChileAtiende
- Jefe/a Departamento de Productos ChileAtiende
- Jefe/a Departamento Desarrollo y Control ChileAtiende
- Jefe/a Departamento de Personas
- Jefe/a Departamento de Comunicaciones
- Directores/as Regionales

El Director/a Regional se relaciona con todas estas áreas de forma bidireccional bajo la lógica cliente - proveedor estableciendo en cada una de las interacciones de Service Level Agreement (SLA), que permitan lograr eficientemente sus objetivos.

CLIENTES EXTERNOS

El/La Director/a Regional se relaciona principalmente con:

- Clientes-ciudadanos
- Servicios públicos desconcentrados territorialmente incorporados a la Red Multiservicios del Estado
- Autoridades Regionales Provinciales y Municipales
- Diputados y Senadores
- Organizaciones de Sociedad Civil
- Administradoras de Fondos de Pensiones
- Cajas de Compensación
- Entidades Bancarias con Convenio de Pago
- Comisiones Médicas de Invalidez

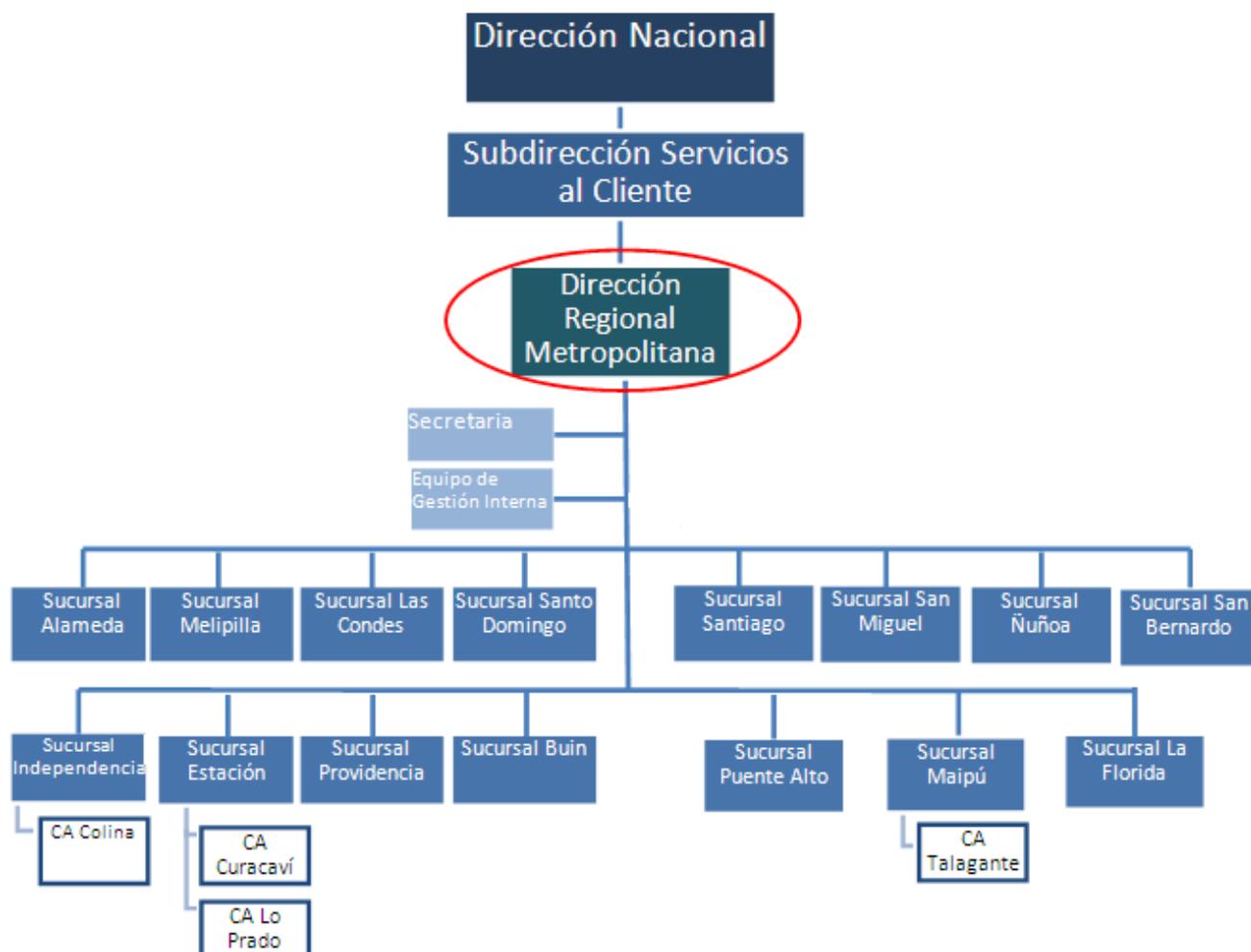
El/La Director/a Regional se relaciona con los actores indicados para lograr la satisfacción del cliente, la continuidad operativa, la calidad en la atención (tiempos de espera), el aumento de cobertura y la colocación de productos.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen del cargo	398
Dotación Total de la Región	398
Dotación Total del Servicio a nivel Nacional	2.623
Dotación Honorarios a nivel Nacional	52
Presupuesto que administra	\$308.175.000
Presupuesto del Servicio a nivel Nacional	\$4.463.160.660.000

Fuente: Instituto de Previsión Social

ORGANIGRAMA



RENTA

El cargo corresponde a un grado 4° de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un 30%. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.936.000.-** 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 30%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.293.378.-	\$688.014.-	\$2.981.392.-	\$ 2.488.740.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.093.179.-	\$1.227.954.-	\$5.321.133.-	\$ 4.334.511.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.104.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.282.488.-	\$684.746.-	\$2.967.234.-	\$2.476.493.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.611.752.-	\$1.083.526.-	\$4.695.278.-	\$3.855.293.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 2.936.000.-

***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.

4. CONDICIÓN 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 altos directivos públicos nombrados 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 público nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El alto directivo público deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio. 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.
- Conforme a lo establecido por el inciso final del artículo quincuagésimo séptimo de la ley N°19.882, las personas que son designadas como titulares en cargos de alta dirección pública cesan en los cargos de planta que posean en propiedad en los servicios públicos. Por el contrario, los directivos que se desempeñen como transitorios y provisionales, conforme a lo establecido en el artículo quincuagésimo noveno de la misma ley, conservarán sus cargos de planta en tanto se desempeñen en esa temporal calidad.
- 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, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso segundo 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.