

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 08-05-2012
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Pilar Vera M.

JEFE/A DIVISIÓN FUNCIÓN ATENCIÓN A CLIENTES 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 7 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. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

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.

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
A1. VISIÓN ESTRATÉGICA	10%
A2. GESTIÓN Y LOGRO	25%
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	10%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	15%
A5. LIDERAZGO	15%
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	15%
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, 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.

Deseable poseer al menos 3 años de experiencia en cargos directivos, de gerencia 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.

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, con el fin de implementar sistemas tecnológicos y procesos administrativos de calidad.

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 de redes masivas de atención de clientes y/o gestión de operaciones en materia de red de pagos en un nivel apropiado para las necesidades del cargo. Se valoraran logros y/o experiencia en calidad de servicio.

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 Jefe/a División Función Atención a Clientes le corresponde asegurar la implementación a nivel nacional del modelo de atención del Instituto de Previsión Social y sus mejoras, procurando el cumplimiento de los estándares en las redes presenciales y no presenciales, velando por el cumplimiento normativo y de los procedimientos internos del Instituto, con el objetivo que todo ello permita el fortalecimiento y tecnificación de los procesos de atención, supervisión de pagos y, principalmente, satisfacer las necesidades de los clientes ciudadanos, clientes empleadores y otras instituciones.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe/a División Función Atención a Clientes, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones.

1. Asegurar la implementación del modelo de atención de clientes, dentro del marco de calidad, legalidad, eficiencia y transparencia definido por la Institución.
2. Asegurar la continuidad operativa de los canales de atención presencial y no presencial a lo largo del país.
3. Garantizar la mejora continua a través de la sistematización, difusión y coordinación de buenas prácticas de trabajo en los procesos de atención y gestión de beneficios a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos de la Subdirección Servicios al Cliente.

4. Asegurar que la información de las áreas de su responsabilidad sea clara, fidedigna, oportuna y de calidad.

DESAFÍOS DEL CARGO

Al asumir el cargo de Jefe/a División Función Atención a Clientes le corresponderá:

1. Generar modelos de respuesta del canal a otros servicios en convenio. Favorecer para los servicios en convenio la disposición de los diferentes canales de atención, que les permitan la entrega oportuna, de calidad y con eficiencia de sus productos.
2. Estandarizar el modelo de atención en sucursales con sistemas de control que garanticen información fidedigna.
3. Internalizar en los funcionarios la importancia de la calidad de atención. Se medirá con gestión de cambio, mallas de formación con pertinentes evaluaciones asociadas a habilidades actitudinales, con encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos.
4. Identificar e implementar mejoras en el sistema de operación tecnológica que permita facilitar la atención de los clientes.
5. Implementar el modelo de reacción a contingencias en la plataforma completa.

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.

Constituye un servicio público de aquellos regidos por el Sistema de Alta Dirección Pública y, en el ámbito de sus funciones y atribuciones se considera para todos los efectos sucesor y continuador legal del Instituto de Normalización Previsional.

La Reforma Previsional implementada a partir del 1 de julio de 2008 es el principal cambio en el sistema de previsión social chileno ocurrido en los últimos 25 años.

El Instituto de Previsión Social es el encargado de administrar el Sistema de Pensiones Solidarias, junto con otros beneficios destinadas a mejorar la previsión de los chilenos, tales como las bonificaciones por hijo para las mujeres, el subsidio previsional a los trabajadores jóvenes, las asignaciones familiares a trabajadores independientes. Para ello puede celebrar convenios con entidades que administren prestaciones de seguridad social y otras para realizar tareas de apoyo a su labor. Asimismo, le corresponde realizar diagnósticos y estudios actuariales relativos a temas propios de sus funciones y efectuar publicaciones informativas dentro del

ámbito de su competencia.

Dentro de las facultades que se le conceden para desarrollar su labor, particular importancia tiene la de poder exigir tanto de organismos públicos como privados del ámbito previsional, todos los datos e información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y administrar dichos datos para crear un Sistema de Información de datos previsionales, basado en una plataforma tecnológica de alto nivel. Con todos los antecedentes que disponga en dicho Sistema, deberá verificar el cumplimiento de los requisitos para acceder al sistema de pensiones solidarias, con la debida reserva y acuciosidad, de forma tal de no menoscabar los derechos de los ciudadanos.

Bajo estas condiciones, el Instituto de Previsión Social está llamado a ser una institución clave, con cerca de 2.800 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 ellos alcanzarán a los 3 millones en el año 2012. El presupuesto proyectado de la institución confiere a ésta la administración de recursos que representarán cerca de un tercio del presupuesto fiscal de la Nación.

El Instituto de Previsión Social se encuentra en pleno proceso de consolidarse como una institución, con renovados desafíos los que se encuentran vinculados a la ampliación de sus funciones en la red de sucursales a lo largo del país, la diversificación en cantidad y modalidad de la oferta de productos y servicios que entrega el estado a sus clientes y usuarios y el fortalecimiento de su modelo de atención, el que incluye, entre otros, la ampliación de los horarios de atención. En este sentido el IPS busca convertirse en la ventanilla única del Estado, acercando los servicios que éste presta a todos sus usuarios, intentando optimizar los tiempos y entregar 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 Sistemas de Información y Administración
- 5 Jefes/as de División
- 8 Jefes/as de Departamento
- 15 Directores/as Regionales

**BIENES Y/O
SERVICIOS**

- 1) Servicios de atención a las personas (entrega de certificados, información de beneficios y otros).
- 2) Servicios de atención a las personas de la red multicanal multiservicios.
- 3) Información en relación a los servicios que entrega.

**EQUIPO DE
TRABAJO**

El equipo de trabajo del/a Jefe/a División Función Atención a Clientes está compuesto por:

- Jefe/a Departamento Gestión Canales Presenciales, a quien le corresponde dirigir, gestionar y operar los procesos de atención de clientes en los canales de atención presenciales, asegurando el cumplimiento de estándares, acordes a a las necesidades y requerimientos de calidad establecidos por el instituto, políticas internas y disposiciones legales vigentes.
- Jefe/a Departamento gestión Canales Externos, a quien le corresponde gestionar, supervisar y coordinar la operación de los canales de atención de clientes del Instituto que son administrados por otras instituciones, asimismo la búsqueda, incorporación y mantención de instituciones cuyos productos puedan ser entregados en nuestra red de atención asegurando que se cumplan los estándares de servicio definidos en las políticas institucionales y el cumplimiento de las normativas vigentes.
- Jefe/a Departamento Gestión canales no presenciales, a quien le corresponde dirigir la operación de los procesos de atención de clientes en los canales de atención no presenciales; entregando, además, soporte a los canales de atención y coordinando la red de expertos a fin de asegurar el cumplimiento de estándares, acordes a las necesidades y requerimientos de calidad establecidos por el instituto, políticas internas y disposiciones legales vigentes,

CLIENTES INTERNOS

El/La Jefe/a División Función Atención a Clientes se relaciona principalmente con:

- Dirección Nacional.
- Subdirector/a de Servicios al Cliente.
- Subdirector/a Sistemas de Información y Administración.
- Jefe/a División Beneficios
- Jefe/a División Informática
- Jefe/a Departamento de Personas
- Jefe/a División Jurídica
- Directores/as Regionales

El Jefe/a División Función Atención a Clientes se relaciona principalmente con las divisiones, como proveedores de insumos para la atención de los clientes ciudadanos.

CLIENTES EXTERNOS

El/La Jefe/a División Función Atención a Clientes se relaciona principalmente con:

- 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.

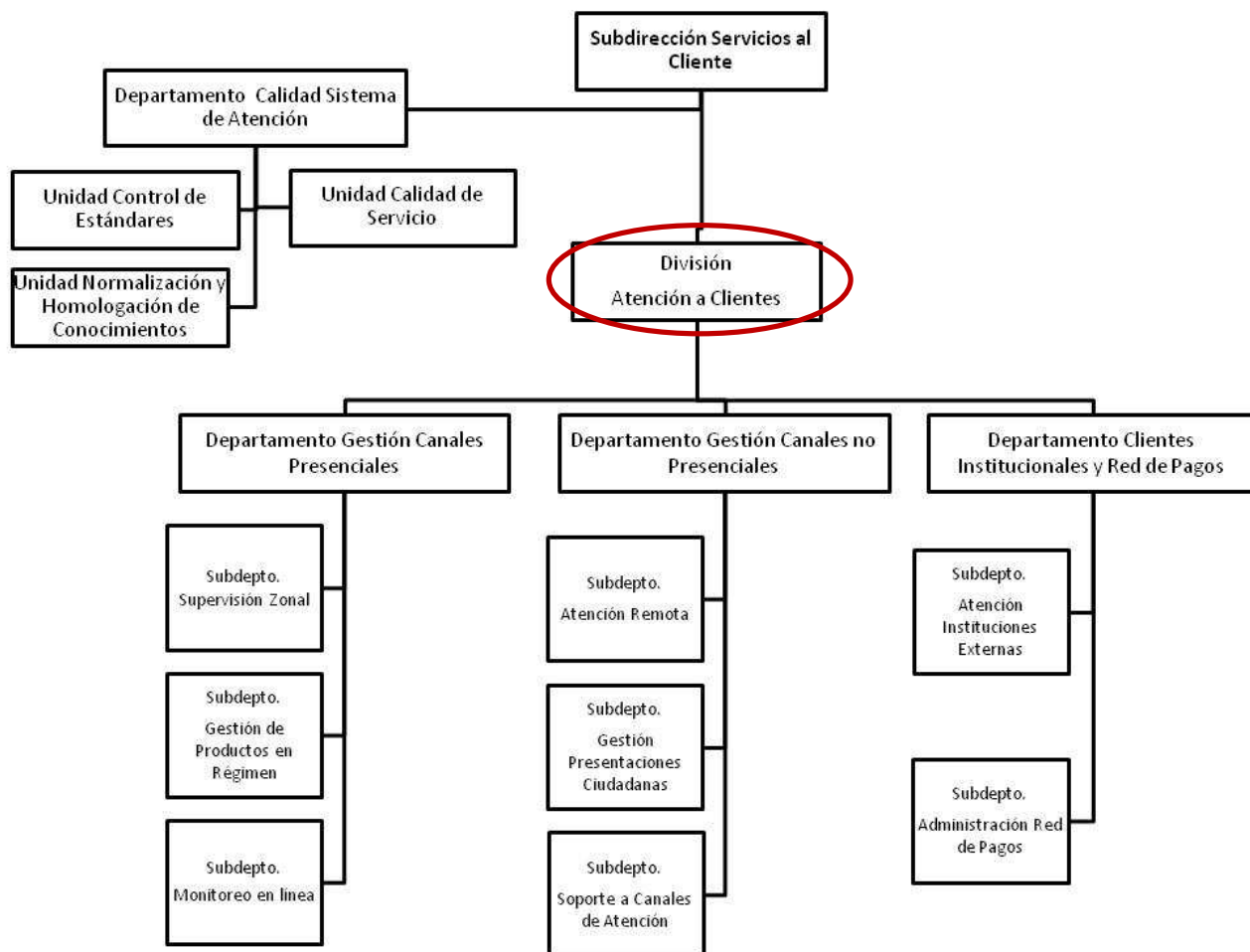
El Jefe/a División Función Atención a Clientes se relaciona con los actores indicados, con el objeto de incorporar lineamientos en materias de políticas públicas, proveer información, establecer convenios, sin perjuicio de los organismos estatales a quienes reporta.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen directamente del cargo	3
Dotación Total de la división	109
Presupuesto que administra	M\$57.711.820.-
Dotación Total del Servicio a nivel Nacional	2.591
Dotación Honorarios a nivel Nacional	35
Presupuesto del Servicio a nivel Nacional	\$ 4.417.332.576.000

Fuente: Instituto de Previsión Social

ORGANIGRAMA



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 **\$3.341.000.-** 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.	\$2.407.185.-	\$1.083.233.-	\$3.490.418.-	\$ 2.859.740.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.330.094.-	\$1.948.542.-	\$6.278.636.-	\$ 4.834.867.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.518.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.395.532.-	\$1.077.989.-	\$3.473.521.-	\$2.847.068.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.815.719.-	\$1.717.074.-	\$5.532.793.-	\$4.330.059.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 3.341.000.-

***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 tener un año 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.