

**JEFE/A DEPARTAMENTO FUNCIÓN GESTIÓN DE PAGOS  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL  
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
II NIVEL JERÁRQUICO**

**LUGAR DE DESEMPEÑO**

Región Metropolitana,  
Santiago

**I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO\***

**1.1 MISIÓN  
Y FUNCIONES DEL  
CARGO**

Al Jefe/a Departamento Función Gestión de Pagos le corresponde dirigir, gestionar, coordinar y controlar la operación de los procesos de pago de beneficios del sistema de reparto y del pilar solidario, pensiones de reparación, además de aquellos provenientes de convenios internacionales de seguridad social; subsidios de cesantía, de discapacidad mental y únicos familiares; asignaciones familiares y asignación por muerte, que le corresponde administrar al Instituto.

Al asumir el cargo de Jefe/a Departamento Función Gestión de Pagos le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Dirigir, gestionar y controlar la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos de pago del Instituto, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación
2. Gestión, coordinar y controlar la continuidad operativa de los procesos de pago.
3. Gestionar y controlar la participación de la División como contraparte operativa, en los contratos suscritos para el pago de los beneficios de Seguridad Social y otros que se encomienden al Instituto.
4. Coordinar y controlar la aplicación uniforme en el Departamento de los criterios jurídicos en materia de pago de beneficios.
5. Participar, en representación de la División, en las instancias de coordinación con la División Atención de Clientes en materia de administración y ejecución de los contratos del servicio de pagos.
6. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
7. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

**1.2 ÁMBITO DE  
RESPONSABILIDAD**

<b>Nº Personas que dependen directamente del cargo</b>	11
<b>Nº Personas que dependen indirectamente del cargo</b>	52
<b>Presupuesto que administra</b>	\$ 4.796.500.041.-

**1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO<sup>1</sup>**

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
<p>1. Mejorar los procesos de pago, pagando oportuna y eficientemente los beneficios que corresponda, mejorando la satisfacción de usuario</p>	<p>1.1 Rediseñar un programa de gestión y pagos en conjunto con otras áreas asociadas, mejorando los procesos a su cargo, y proponiendo - de ser necesario- mejoras a las actuales plataformas de pago a fin de mejorar su eficiencia o eficacia.</p> <p>1.2 Diseñar y liderar iniciativas tendientes a mejorar la satisfacción de los usuarios respecto a los tiempos de respuesta, la correcta y oportuna ejecución de los pagos</p>
<p>2. Sostener la continuidad operativa de los procesos a su cargo, para evitar interrupciones o incumplimientos en los calendarios de pagos comprometidos con nuestros beneficiarios.</p>	<p>2.1 Liderar la elaboración e implementación de un plan de trabajo que permita ejecutar las pruebas y/o ensayos de los planes de contingencia y continuidad del área.</p>
<p>3. Mejorar la percepción de los usuarios respecto a la institución y su servicio en el ámbito de su competencia,</p>	<p>3.1 Proponer portafolio de proyectos al Plan Director Divisional e Institucional, según lineamientos emitidos por la estrategia Institucional, para mejorar la satisfacción de los usuarios.</p>
<p>4. Contribuir al fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos institucional</p>	<p>4.1 Identificar, medir, evaluar, gestionar, controlar y comunicar oportunamente los principales riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales y la calidad de servicio ofrecido a los/as usuarios – ciudadanía.</p> <p>4.2 Integrar la Gestión de Riesgos en los procesos de negocio y soporte, de forma de mitigar las posibles desviaciones en relación con el cumplimiento de la estrategia institucional.</p>

<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.

## 1.4 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 35%. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.119.000.-** 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) **\$3.484.000.-**

\*\*Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.388.000.-**

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.

## 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, 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.

Fuente Legal: Artículo N° 40, Ley N° 19.882.

### 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 tener experiencia en gestión de procesos y/o sistemas de recaudación y pagos masivos, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en:

- Seguridad social.
- Tecnología y/o modernización de procesos.

Se valorará poseer 2 años de experiencia en cargos de dirección y/o jefatura de equipos en instituciones públicas o privadas, 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. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para anticipar, detectar y analizar las señales del entorno e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional, estableciendo su impacto a nivel local y global. Implica la habilidad para aplicar una visión de su rol y de la institución de una forma integral.

#### 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 Y LOGRO

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

#### C4. 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.

### C5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Capacidad para generar respuestas innovadoras a los desafíos que enfrenta la institución, integrando distintas perspectivas y promoviendo en otros la iniciativa y la participación, identificando oportunidades de mejora y facilitando la incorporación de prácticas de trabajo que generen valor a la institución.

## III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 3.1 DOTACIÓN

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	2.624
<b>Presupuesto Anual</b>	\$132.956.039.000.-

### 3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

#### Misión Institucional

El Instituto de Previsión Social 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.

**3.3  
USUARIOS  
INTERNOS Y  
EXTERNOS**

El cargo requiere de la relación con usuarios internos y externos para el adecuado desarrollo de la función, entre ellos se destacan:

**Usuarios Internos:**

- Subdirección Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y Administración (Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, Departamento de Finanzas, Departamento de Administración e Inmobiliaria, etc.).
- División de Informática.
- División de Planificación y Desarrollo.
- Departamento Contraloría Interna.
- Departamento Auditoría Interna.

**Usuarios Externos:**

- Organismos Públicos y privados, especialmente aquellos relacionados a la Seguridad Social.
- Beneficiarios, a quienes se les conceden los pagos.
- Bancos.
- Caja de Compensación Los Héroes.

