

**JEFE/A DIVISIÓN OPERACIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA
SERVICIO DE TESORERÍAS – TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
MINISTERIO DE HACIENDA
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana, Santiago

I. EL CARGO

**1.1
MISIÓN DEL
CARGO**

Al Jefe/a División Operaciones y Atención Ciudadana le corresponde planificar, dirigir, gestionar y fiscalizar los procesos de Recaudación, así como los Egresos y Pagos dirigidos a contribuyentes e Instituciones, realizados por la Tesorería General de la República; con el fin de garantizar la obtención de los recursos del fisco velando que la atención ciudadana se realice de manera efectiva y con la calidad esperada.

**1.2
REQUISITOS
LEGALES**

Estar en posesión de un título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años.*

Fuente: Inciso final del artículo 40 de la Ley N° 19.882 y artículo 15 del DFL N° 1 de 1994 del Ministerio de Hacienda.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 4-12-2018

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Carlos Briceño Sotelo

*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, modificado por la ley N° 20.955.

II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

La Tesorería General de la República es un organismo dependiente del Ministerio de Hacienda, responsable de los procesos de obtención y manejo de los recursos financieros del sector público, y de su posterior distribución y control, de acuerdo con las necesidades de cumplimiento de las obligaciones públicas determinadas en el presupuesto de la nación. Así también, realiza la cobranza administrativa y judicial de los impuestos y créditos del sector público.

Misión Institucional

Somos el Servicio Público encargado **de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar** el Tesoro Público. Generamos valor público cuando cumplimos con las obligaciones que nos encomienda la Ley, satisfaciendo las necesidades de nuestros ciudadanos, usuarios públicos y privados y Gobierno, mediante una gestión orientada al logro de resultados, excelencia en servicios e innovación.

Objetivos estratégicos Institucionales

1. Mejorar la satisfacción de nuestros ciudadanos, usuarios públicos y privados y Gobierno, mediante una gestión orientada a la calidad de servicios, que permita generar Valor Público.
2. Asegurar la recaudación y recuperación de los ingresos fiscales, promoviendo el logro de resultados que permitan asegurar el financiamiento de las políticas públicas diseñadas por el Gobierno.
3. Aumentar la eficacia y eficiencia de la distribución de recursos mediante el fortalecimiento de la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios públicos y privados y Gobierno.
4. Mejorar la calidad y oportunidad de la Información contable, mediante el fortalecimiento de los procesos, para promover el *accountability* público y privado.
5. Gestionar eficientemente las inversiones del Tesoro Público, apoyando el proceso de rentabilización de los recursos del Tesoro, para cumplir con las obligaciones financieras.

Productos Estratégicos Institucionales

La Tesorería General de la República tiene como productos estratégicos fundamentales:

- **Recaudación:** Ingresos diarios del Tesoro Público que provienen de la recaudación espontánea, recolectados a través de diferentes canales y medios de pago y también de la recaudación coercitiva, siendo resultado de estrategias diferenciadas según la caracterización del deudor (pequeños, medianos y grandes deudores). La recaudación financiera corresponde al ingreso de fondos mediante la emisión de Títulos de Deuda Pública vía licitaciones de Bonos del Tesoro a través del Agente Fiscal, ya sean éstos externos (Bonos Soberanos) o Internos (Bonos en Unidades de Fomento (BTU) o Bonos en Pesos (BTP)), necesarios para financiar programas de caja de corto y/o largo plazo del país. La recaudación por cuenta de terceros corresponde a los ingresos diarios recaudados a través del canal electrónico (página web de la Tesorería General de la República) y que corresponden a ingresos propios de otras instituciones públicas.
- **Gestión de Inversiones:** Ejecutar, recuperar y registrar correctamente el proceso de Inversiones Financieras de los excedentes diarios de caja del Tesoro Público y del Fondo para la Educación, de acuerdo a las instrucciones

emanadas por las Autoridades Económicas del país, con el objetivo de apoyar el proceso de rentabilización de los recursos del Tesoro y así proveerlos oportunamente, para cumplir con la distribución de los fondos y las obligaciones financieras y presupuestarias del Estado. Controlar los límites de riesgo (Compliance), las posiciones y transacciones de los Fondos Soberanos del país: Fondo de Reserva de Pensiones (FRP) y Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES).

- **Distribución:** 1) Distribución a terceros de los fondos recaudados por la Tesorería General de la República, tales como: devoluciones de impuestos, pago de subsidios o beneficios a diversos usuarios y servicio de deuda a acreedores de Deuda. 2.a) Transferencias de aportes a Organismos Públicos y Privados: corresponde a la distribución de fondos en moneda pesos y/o dólares a los distintos organismos públicos u otros definidos por Ley de Presupuesto de la Nación, para el debido cumplimiento de sus compromisos, según Programa de Caja Mensual y Calendario de Pago Mensual enviado por la Dirección de Presupuestos. 2.b) Transferencias a Municipalidades: corresponde a la distribución de fondos en moneda pesos a las Municipalidades del país de acuerdo a la Ley de Rentas Municipales. 3) Servicio de la deuda corresponde a la ejecución de pagos de cupones, comisión y/o amortización de bonos de Tesorería, ya sean estos internos (BTU-BTP) o externos (bonos soberanos), según tablas de desarrollo por bono emitido.
- **Contabilidad del Tesoro Público:** Registrar y procesar los hechos económicos derivados de la ejecución del presupuesto anual del Tesoro Público, tanto en moneda nacional como moneda extranjera, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información para apoyar el control y decisiones de las autoridades (Informes contables) y para el conocimiento de terceros interesados en la gestión (Accountability), como una manera de otorgar mayor transparencia en el destino de los tributos pagados por los contribuyentes/ciudadanos/Gobierno.
- Ejecutar la contabilidad de los Fondos Soberanos de acuerdo a estándares de contabilidad reconocidos internacionalmente o su equivalente nacional, preparar estados financieros trimestrales y anuales de los Fondos Soberanos de acuerdo a dichas normas y encargar auditorías independientes de los estados financieros anuales.

Clientes

Los clientes principales del Servicio de Tesorerías son:

- **Usuarios Privados:** Personas naturales y jurídicas, en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.
- **Usuarios Públicos:** Municipalidades y Organismos, Instituciones y Servicios Públicos a los cuales se les transfieren recursos, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Presupuestos. Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Corte Suprema, Cortes de Apelaciones, Defensoría Penal, Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, Tribunales de Primera Instancia, entre otros.
- **Gobierno:** Autoridades económicas, administrativa y regionales, tales como: Presidencia de la República, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia, Ministerio de Defensa Nacional, Gobiernos Regionales, entre otros.
- **Ciudadanos.**

**2.2
DESAFÍOS
GUBERNAMENTALES
ACTUALES PARA EL
SERVICIO**

Los desafíos gubernamentales para el Servicio son:

1. Aumentar de forma eficiente la recaudación pública en un marco de equidad tributaria y administrar responsablemente la política fiscal.
2. Diseñar y apoyar iniciativas que garanticen un crecimiento sustentable e inclusivo.
3. Participar activamente del proceso de modernización del Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4. Estimular la integración económica internacional.
5. Ciber-Seguridad

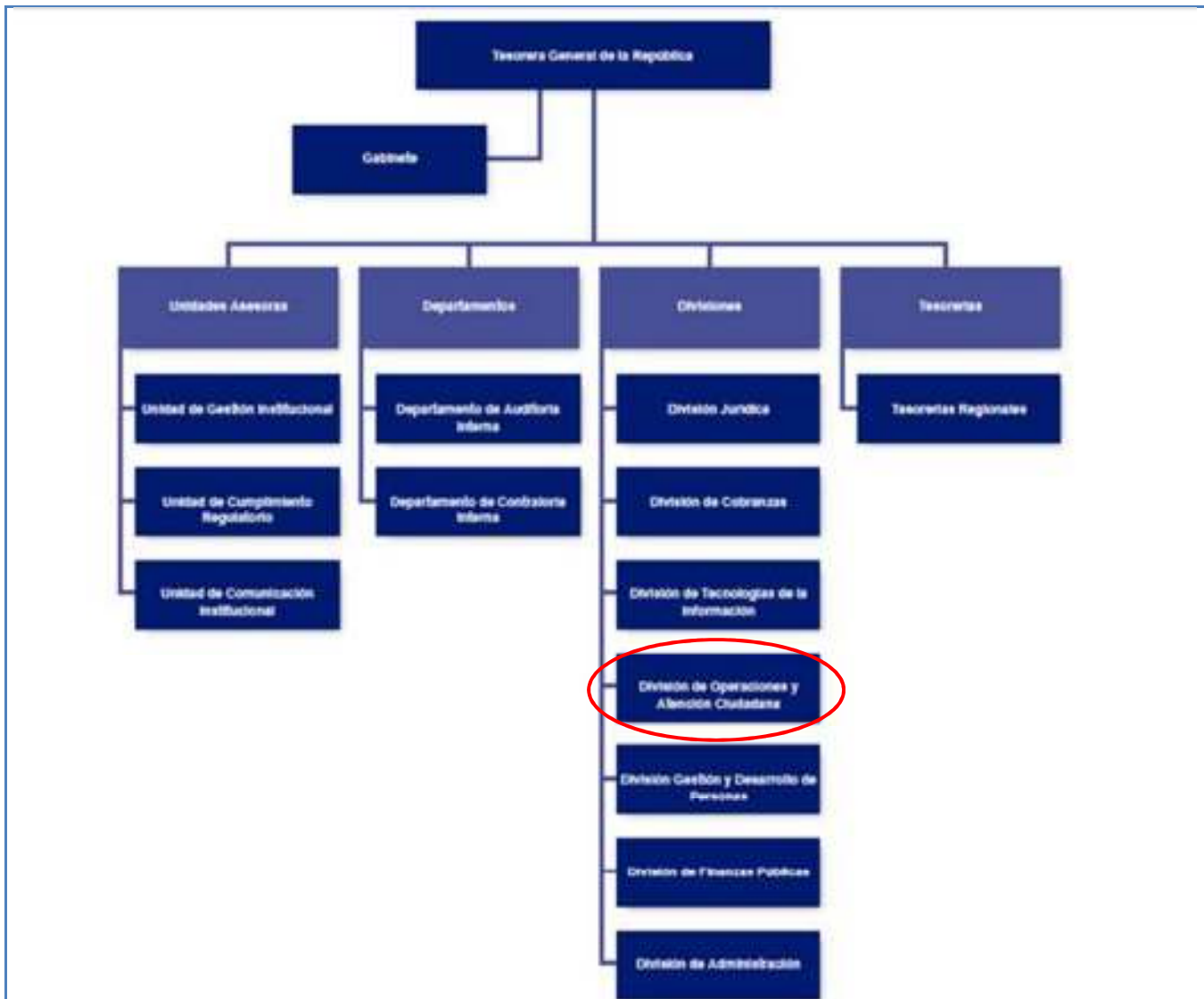
**2.3
CONTEXTO
EXTERNO
DEL SERVICIO**

El Servicio de Tesorerías es un Organismo de Hacienda, su misión, Focos y Productos Estratégicos le imponen un rol crucial para el desarrollo integral del país. Consistente con lo anterior, la Política Tributaria constituye un desafío fundamental para la gestión institucional, por ello se ha establecido como relevante el desarrollo de un trabajo altamente colaborativo, coordinado e integrado con los otros servicios dependientes del Ministerio de Hacienda, en especial con los servicios componentes de la administración tributaria (Servicio de Impuestos Internos y Servicio Nacional de Aduanas), y de acompañamiento en el proceso de ejecución de cambios que se introduzcan en la Política Tributaria. La relevancia de administrar el Tesoro Público con responsabilidad, eficiencia y oportunidad nos impone un trabajo de alta coordinación con otros órganos del Estado tanto de la Administración Central como del contexto regional o local (Ministerios, Subsecretarías, Municipalidades, y Servicios Públicos).

**2.4
CONTEXTO
INTERNO
DEL SERVICIO**

La Tesorería General de la República se encuentra revisando algunos de los procesos de negocio y apoyo a fin de adecuarlos a tales propósitos ya descritos. Dichos cambios están siendo cruciales en el ámbito de Operaciones de la red de Tesorerías, incorporando modelos y estrategias de fiscalización de egresos e incorporando la figura del fiscalizador de los mismos para asegurar la mejora continua en el pago de nuestros egresos. Fundamental también está siendo la redefinición del modelo de cobranza y en particular de un modelo de gestión integrado. Los cambios en estos procesos medulares, implica también rediseño de los procesos, estrategias e instrumentos de apoyo a la gestión institucional.

2.5 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



Los cargos que se relacionan directamente con el Jefe/a División Función Operaciones son los siguientes:

Tesorero/a General de la República, responsable de la dirección y administración superior del Servicio de Tesorerías.

Jefe/a División de Cobranzas, responsable de planificar, elaborar y proponer al Tesorero General las políticas, objetivos y metas para la cobranza administrativa y judicial de impuestos y créditos morosos del sector público.

Jefe/a División de Finanzas Públicas, responsable de ejecutar y recuperar las Inversiones del Tesoro Público en moneda nacional y extranjera, así también deberá mantener actualizada la información del stock de inversiones del Fisco.

Jefe/a División de Administración, responsable de elaborar el presupuesto del Servicio, sometiénolo a la aprobación de las autoridades competentes, administrando de manera eficiente los recursos físicos y financieros del Servicio, proponiendo e implementando acciones tendientes a lograr tal resultado.

Jefe/a División Jurídica, responsable de asesorar al Tesorero General y demás jefaturas del Servicio

de Tesorerías en materias legales e informar acerca de todos los asuntos jurídicos que sean de competencia de la Institución.

Jefe/a División de Tecnologías de la Información, responsable de apoyar el rediseño permanente de los sistemas informáticos en base a una plataforma tecnológica moderna, tendiente a contar con información integral, confiable, oportuna y segura, para la cual se debe establecer la estructura y procedimientos que permitan el almacenamiento, resguardo y recuperación de datos en forma eficiente.

Jefe/a División de Gestión y Desarrollo de Personas, responsable de administrar y gestionar los recursos humanos del Servicio, desde el ingreso de las personas a la Institución hasta su egreso, fomentando sus competencias, desarrollo y calidad de vida laboral, y velando por la correcta aplicación de las normas legales y reglamentarias relativas a estas materias.

Jefe/a Departamento de Contraloría Interna, responsable de supervisar el correcto cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas relativas a los procedimientos orgánicos, financieros y de fiscalización que compete aplicar al Servicio. Velar por el correcto desempeño funcionario del personal del Servicio. Así como hacer presente al Tesorero General, a los Jefes de Departamento y a los Directores Regionales Tesoreros y Tesoreros Provinciales las anomalías y deficiencias que observe en el ejercicio de sus funciones, proponiendo las medidas que estime pertinentes para corregirlas.

Jefe/a Departamento de Auditoría Interna, responsable de prestar asesoría técnica especializada en materias de auditoría y control interno al Jefe Superior del Servicio, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que le han sido asignados al Servicio.

Jefe/a Unidad de Gestión Institucional, responsable de apoyar la elaboración de las definiciones estratégicas institucionales. Asesorar en la planificación de los compromisos y metas institucionales. Monitorear y controlar el cumplimiento de los distintos compromisos institucionales, así como los compromisos de las áreas y Tesorerías, generando las alertas necesarias. Así como sistematizar la información para la evaluación de la gestión institucional a través de la elaboración del Balance de Gestión Integral y la entrega de los datos necesarios para la construcción de la Cuenta Pública Institucional.

Tesoreros/as Regionales, representan al Tesorero General en el territorio a su cargo; responsables de gestionar y controlar los procesos de recaudación, cobro de tributos y créditos del sector público, y el pago de las obligaciones fiscales en su jurisdicción, en base a los estándares de eficiencia, calidad y probidad definidos institucionalmente.

2.6
DIMENSIONES

**2.6.1 DOTACIÓN
DEL
SERVICIO**

Dotación Total (planta y contrata)	2017
Dotación de Planta	556
Dotación a Contrata	1461
Personal a Honorarios	22

**2.6.2
PRESUPUESTO**

Presupuesto Corriente	\$ 73.542.479.132.-
Presupuesto de Inversión	\$ 4.064.698.000.-

**2.6.3
COBERTURA
TERRITORIAL**

El Servicio de Tesorerías para su gestión cuenta con una red de 19 Tesorerías Regionales, y 29 Tesorerías Provinciales a lo largo y ancho del país. Junto a la red disponemos de un Nivel Central compuesto por las Divisiones de Operaciones y Atención Ciudadana; Cobranzas; Finanzas Públicas; Jurídica; Administración; Gestión y Desarrollo de las Personas y Tecnologías de la información; más los Departamentos de Contraloría Interna y Auditoría Interna; y las Unidad de Gestión Institucional y Comunicaciones.

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

Para el desarrollo de sus funciones y quehacer institucional el Servicio de Tesorerías cuenta con los siguientes cargos adscritos al sistema de ADP:

El/la Tesorero/a General de la República, más los Jefes/as de División: Operaciones y Atención Ciudadana; Cobranzas; Finanzas Públicas; Tecnologías de la Información; Jurídica; Administración; y Gestión y Desarrollo de Personas. Junto con ellos participan también del sistema de ADP los/as 19 Directores/as Tesoreros Regionales.

III. PROPÓSITO DEL CARGO

3.1 FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

Al asumir el cargo el o la Jefe/a de División Función Operaciones, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Planificar, dirigir, gestionar y fiscalizar, los procesos de recaudación y egreso de la Tesorería General de la República.
2. Dirigir, coordinar y controlar los procesos de información provenientes de los servicios giradores (Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Subsecretaría de Telecomunicaciones, de Pesca, otros.).
3. Supervisar y asegurar la información de los flujos de recursos monetarios.
4. Administrar la Cuenta Única Tributaria.
5. Brindar soporte de gestión en temas de recaudación y egresos, así como a la gestión operativa a las Tesorerías Regionales y Provinciales.
6. Definir sistemas de operación y requerimientos tecnológicos, a fin de garantizar una atención ciudadana oportuna y de calidad, participando en su diseño y posterior implementación.
7. Gestionar el modelo de atención de calidad al usuario, controlando la adecuada implementación y proponiendo mejoras a éste.
8. Coordinar y promover la Interoperabilidad entre la TGR y los servicios giradores (Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Subsecretaría de Telecomunicaciones, de Pesca, otros.) con la finalidad de intercambiar datos, información y documentos, a través de servicios electrónicos integrados, requeridos para ejecutar los procedimientos administrativos de los organismos del Estado.
9. Gestionar el riesgo operativo minimizando las contingencias que pongan en riesgo la continuidad de servicios y de la información.

**3.2
 DESAFÍOS Y
 LINEAMIENTOS
 DEL CARGO
 PARA EL
 PERIODO¹**

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1. Gestionar el modelo integrado de atención de usuarios que entregue un servicio de excelencia a los usuarios según sus necesidades.	1.1 Evaluar, proponer mejoras e implementar un modelo que tienda a la atención integral de los usuarios orientado a mejorar el modelo de atención. 1.2 Definir políticas y estándares para el modelo de atención, considerando el marco legal vigente. 1.3 Identificar, definir e implementar políticas y procesos de gestión de clientes, y experiencia de usuarios. 1.4 Integrar los canales de atención (presencial y a distancia) facilitando la atención ciudadana. 1.5 Evaluar permanentemente la satisfacción ciudadana, respecto del modelo de atención, identificando componentes de mejora.
2. Consolidar el proceso de migración del sistema de la CUT (Cuenta Única Tributaria) a fin de disponer de información fidedigna en sus registros, en la contabilidad y en los procesos de cobranza, facilitando la toma de decisiones.	2.1 Terminar los procesos de migración de la Cuenta Única Tributaria entre sistemas. 2.1 Identificar los criterios técnicos y monitorear la ejecución de las operaciones para la depuración permanente de la información concerniente a la base de datos de la Cuenta Única Tributaria.
3. Fortalecer el proceso de recaudación, considerando el registro de obligaciones, la recepción correcta de los pagos y la administración de las alternativas relacionadas a dicho proceso.	3.1 Generar y optimizar canales de recaudación y medios de pagos de acuerdo a los distintos usuarios y sus necesidades y expectativas. 3.2 Articular la relación con los Organismos Giradores e Instituciones Recaudadoras, para un óptimo procesamiento de la recaudación de Tesorería. 3.3 Potenciar y desarrollar alternativas asociadas a la recaudación vía convenios de pago o modalidades similares, tanto en canales virtuales, como presenciales de acuerdo a los distintos usuarios y sus necesidades y expectativas.
4. Mejorar la oportunidad y exactitud de los pagos (egresos) a los ciudadanos, contribuyendo de este modo a un servicio de excelencia.	4.1 Monitorear permanentemente las tramitaciones de leyes que impliquen operaciones de pago por parte de la Institución. 4.2 Anticiparse a los escenarios, estableciendo coordinaciones con el nivel central y otras Divisiones a fin de asegurar el cumplimiento de plazos y medios de operación. 4.3 Fortalecer el Proceso de Fiscalización de Egresos No Tributarios, mediante la articulación del nivel central de Tesorería con la Red de Oficinas.

¹ Los Lineamientos Generales para el Convenio de Desempeño corresponden a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas normales regulares y habituales propias del cargo en el ámbito de su competencia, y que se encuentra detalladas en este documento.

<p>5. Establecer la coordinación estratégica y operativa con la Red de Tesorerías del país, en los ámbitos de Operaciones.</p>	<p>5.1 Generar las definiciones estratégicas asociadas al ámbito de operaciones que tienen impacto en la Red de Tesorerías. 5.2 Estandarizar los procesos de operaciones en los distintos niveles, tanto en la División como en la Red de Tesorerías (Tresorerías Regionales y Provinciales).</p>
<p>6. Organizar eficientemente la División a su cargo y gestionar un equipo de trabajo altamente cohesionado y con un estándar de desempeño de excelencia, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la división.</p>	<p>6.1 Revisar y evaluar la estructura, procesos y funciones específicas de la División, proponiendo cambios de ser necesario. 6.2 Confirmar y/o asignar las funciones vinculando de manera óptima los talentos de los funcionarios con las necesidades de la División. 6.3 Evaluar el desempeño y generar instancias de retroalimentación efectivas.</p>

IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE 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 www.serviciocivil.gob.cl/documentación-y-estudios

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 el desarrollo del sector y del país.</p>	20 %
<p>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS Es altamente deseable poseer experiencia en operaciones relacionados con las funciones de gestión operativa de organizaciones, procesos de recaudación, pago y fiscalización, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Adicionalmente, se valorará tener experiencia en administración y/o gestión de personas en organizaciones de rubros afines. Así mismo, experiencia en Administración tributaria.</p> <p>Se valorará poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en instituciones públicas o privadas.</p>	10%
<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, movilizand o 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>	20 %
<p>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES 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> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	10 %
<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.</p>	10 %
<p>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS 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> <p>Asegura que en la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	20%
<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.</p>	10%
<p>TOTAL</p>	100%

V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

5.1 Ámbito de Responsabilidad

Nº Personas que dependen del cargo	92
Presupuesto que administra	\$ 457.303.854.-

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo director del Jefe/a de División Función Operaciones, se organiza en secciones:

Sección Recaudación: administrar y controlar el proceso de recaudación en moneda nacional como extranjero y la relación con los servicios que requieren de recaudación y de las IRAS y por último la relación con los servicios giradores del Estado.

Sección Egresos y Fiscalización: Administrar y controlar el proceso de los egresos, cuadratura y conciliación con el fin de asegurar el pago de las obligaciones fiscales, junto con efectuar la planificación y control de los Egresos no Tributarios.

Sección Gestión Operacional: Control de la gestión de las Tesorerías Regionales y Provinciales y articulación de la información con las demás áreas del Servicio.

Sección Atención Ciudadana: Coordinar y velar por el funcionamiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).

Sección Administración CUT: Administración de la Cuenta Única Tributaria que controla la base de datos de los contribuyentes y es responsable de las consultas a esta cuenta.

5.3 CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS y OTROS ACTORES CLAVES

Este alto directivo público se relaciona internamente con el/la Tesorero/a General de la República, de quien tiene dependencia directa y una coordinación cercana y permanente en relación a los temas asociados a la función de Jefe/a de División Operaciones. Además, se relaciona periódicamente con los demás Jefes/as de División, en especial con el Jefe de la División de Cobranzas, Departamentos, Tesoreros/as Regionales y Provinciales, otorgando coordinación y apoyo en materias propias de su competencia.

El Jefe/a de la División de Operaciones y Atención Ciudadana, participa activamente en la Gobernanza Institucional, integrando como miembro activo los siguientes comités: Comité Estratégico, Comité de Gestión que sesionan trimestralmente, Comité de Tecnologías de Información y Subcomité de Gestión de Tesorerías que sesionan mensualmente. En estos comités asume en plenitud el Cuadro de Mando Integral de su División y coordina los Cuadros de Mando de todas las Tesorerías Regionales. Reporta brechas detectadas al cierre de cada período y las opciones de solución.

Los principales contactos externos del cargo son: los contribuyentes, servicios giradores y los servicios públicos en general, ya que la División controla todas las gestiones relacionadas al cumplimiento de las obligaciones del Fisco de otros servicios (devolución de renta, coordinación de pagos), Tribunales de Justicia (retenciones de impuesto, pago de multas y pago de honorarios). Además, debe interactuar con las Instituciones Bancarias en relación con la recaudación y con proveedores de servicios como Correos de Chile (distribución de cheques), empresas proveedoras de impresión de cheques y estampillas, y empresas de digitación.

5.4 RENTA

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala de Remuneraciones de la Tesorería General de la República, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **35%**. Incluye las asignaciones de modernización***, bono de cobranza y asignación del artículo 12° de la ley N°19.041. Su renta líquida promedio mensualizada referencial, para un no funcionario del Servicio de Tesorerías asciende a **\$6.033.000.-**, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 35%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Promedio todos los meses	\$6.205.180.-	\$2.171.813.-	\$8.376.993.-	\$6.313.370.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$6.313.000.-
No Funcionarios**	Promedio todos los meses	\$5.885.502.-	\$2.059.926.-	\$7.945.428.-	\$6.032.853.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$6.033.000.-

***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen de la Tesorería General de la República.

****No Funcionarios:** Se refiere a los postulantes que no provienen de la Tesorería General de la República.

*****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 calendario completo de antigüedad en el servicio (ley 19.553, ley 19.882 y ley 20.212).

La remuneración promedio está compuesta por una parte fija y una variable, esta última, afectada por la fecha de ingreso del no funcionario a la institución.

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 al Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

- Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados al 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, el 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, el 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 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 al 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 al Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato establecido. El Servicio Civil 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.
- El 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 al Servicio Civil, quienes procederán, 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.
- Los funcionarios del Servicio de Tesorerías – Tesorería General de la República, se encuentran sometidos a las siguientes prohibiciones:
 - Ejercer libremente su profesión o su especialidad técnica u otra actividad remunerada, y expedir informes en materias de su especialidad;
 - Ocupar cargos directivos, ejecutivos y administrativos en entidades que persigan fines de lucro; y
 - Revelar, al margen de las instrucciones de la autoridad, el contenido de los informes que haya emitido o proporcionar a personas ajenas al Servicio, antecedentes acerca de hechos o situaciones de que hubiere tomado conocimiento en el ejercicio de su cargo.

(Fuente legal: Artículo 19, del DFL N° 1, de 16 de mayo de 1994, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado del Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías)."

- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 del DFL N° 1 de 1994 de hacienda sobre Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías, la calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, incluyendo el desempeño de cargos directivos, ejecutivos y/o administrativos, en entidades que persigan fines de lucro y/o tener la calidad de socio mayoritario en ellas. Se exceptúa de esta prohibición, el ejercicio de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.