

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 02-04-2013

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Rodrigo Egaña

### SUBDIRECTOR/A DE SERVICIOS AL CLIENTE 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 40º, inciso final, de la Ley Nº 19.882 y artículo 2º del DFL Nº 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	20%
A2. GESTIÓN Y LOGRO	15%
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	20%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10%
A5. LIDERAZGO	10%
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	15%
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	10%

## **DICCIONARIO DE ATRIBUTOS**

### **1. VISIÓN ESTRATÉGICA**

Capacidad para detectar y comprender variables del contexto nacional y 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, en relación a la estrategia de modernización del Estado.

### **2. GESTIÓN Y LOGRO**

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizándolo recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad de servicio.

Se valorará contar con al menos 3 años de experiencia en cargos directivos y/o jefatura, en institución de similar característica y complejidad.

### **3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES**

Capacidad para identificar a los actores involucrados en la entrega de prestaciones de seguridad social y otros servicios, generando 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.

Habilidad para desarrollar redes y alianzas estratégicas con otras instituciones que permitan optimizar la entrega oportuna de los beneficios y la calidad de respuesta a los clientes. 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 y credibilidad 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, logrando mantener y promover un clima organizacional armónico y desafiante, gestionando equipos de alto rendimiento.

### **6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD**

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar procedimientos, metodologías y nuevas prácticas de trabajo en los planes, tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

## 7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable poseer conocimientos y/o experiencia en gestión de procesos y redes masivas de sucursales de atención a clientes a nivel nacional, en un nivel acorde a las necesidades del cargo.

En adición se valorarán 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

El/La Subdirector/a de Servicios al Cliente deberá gestionar el modelo de atención de la Red Multiservicio del Estado, ChileAtiende, con el fin de garantizar la prestación de servicios y beneficios de múltiples instituciones públicas a los ciudadanos, conforme a altos estándares de calidad, políticas internas y disposiciones legales vigentes<sup>1</sup>.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Subdirector/a de Servicios al Cliente del Instituto de Previsión Social, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Dirigir y evaluar la ejecución de la estrategia de atención y mejoramiento de la calidad y cobertura de los servicios que se entregan a los clientes a través de los centros de atención presencial, no presencial y red de atención externa definida, así como su gestión operacional.
2. Proponer al Director/a Nacional las mejoras al modelo de atención de clientes, que incluya el desarrollo de nuevos canales y/o puntos de atención.
3. Coordinar las operaciones con otras instituciones que participan en la Red Multiservicio del Estado ChileAtiende, de modo de ofrecer de forma satisfactoria la red de atención del IPS al resto de los servicios públicos.

<sup>1</sup> Resolución Exenta N°109 del Instituto de Previsión Social, del 08 de Marzo 2013

4. Administrar y consolidar el crecimiento de la Red Multiservicio del Estado ChileAtiende, en coordinación con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el marco de la agenda de modernización del Estado.
5. Liderar y gestionar al equipo de personas bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas de la institución en un buen clima organizacional.

#### **DESAFÍOS DEL CARGO**

El/la Subdirector/a de Servicios al Cliente, deberá asumir, conforme a las necesidades estratégicas del Instituto, los siguientes desafíos:

1. Proponer y desarrollar nuevos puntos de atención que permitan fortalecer la cobertura territorial del modelo de atención, a través de oficinas propias o en alianzas con terceros.
2. Identificar nuevos productos y servicios otorgados por el Estado factibles de incorporar, de acuerdo a la realidad territorial, en la plataforma de atención IPS y coordinar su implementación.
3. Potenciar los procesos del modelo de atención de clientes en los canales no presenciales, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

### **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 (ver incs 2°s de los artículos 53 y 54, Ley N° 20.255).

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.

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 la Red Multiservicio del Estado 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 ventanilla única de atención, en donde hoy se han implementado 155 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 del Instituto de Previsión Social (IPS), el Fondo Nacional de Salud (FONASA), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), el Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), el Ministerio de Bienes Nacionales, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio Electoral (SERVEL), el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Asimismo, se encuentra disponible el Portal ChileAtiende que 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 Sistemas de Información y Administración
- 5 Jefes/as de División
- 8 Jefes/as de Departamento
- 15 Directores/as Regionales

**BIENES Y/O  
SERVICIOS**

- Servicios de Atención a las personas
  - Información, orientación y gestión de servicios y/o beneficios, a través de la plataforma de atención, telefónica y consultas Web.
  - Emisión de certificados de regímenes que administra el Instituto de Previsión Social.
  - Administración del sistema de reclamos.
- Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social y pagos de la red de protección Social.
  - Servicio de recaudación y distribución.
  - Pagos Asociados a la Red de Protección Social.
  - Información y orientación en plataforma de atención, telefónica y consultas Web.

**EQUIPO DE  
TRABAJO**

El equipo de trabajo de esta Subdirección está compuesto por:

**Jefe/a División Canales de atención a Clientes**, cuya función principal es responder por las materias y necesidades referidas al desarrollo de los canales de atención de clientes, tanto canales directos como indirectos (Municipios, Administradoras de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida y otros organismos con que se establezca convenios).

**Jefe/a Departamento Productos**: cuya función principal es coordinar la incorporación de nuevos productos y desarrollar los actuales, generando alianza con las instituciones proveedoras.

**Jefe/a Departamento Desarrollo y Control**: cuya función principal es realizar control y seguimiento de actividades internas, herramientas de gestión, y de procesos y modelos.

**Jefe/a Departamento Tecnología**: cuya función principal es proveer el soporte informático que requiere ChileAtiende, desde la gestión de los contratos de soporte hasta las herramientas básicas, generando la administración de: ruta de proyectos, SACH y portal, mesa de ayuda, redes y contratos de comunicaciones.

**Director(es) Regional(es)**: cuya función principal es administrar la red ChileAtiende, asegurando el acceso a los productos adscritos a la red, a los beneficios previsionales y sociales correspondiente a la población que reside en la región, garantizando el acceso a los derechos de seguridad social de las personas, atendiendo sus necesidades conforme a la realidad regional, en concordancia con los lineamientos gubernamentales.

#### CLIENTES INTERNOS

El/la Subdirector/a de Servicios al Cliente se relaciona principalmente con:

- Director/a Nacional: A quien reporta por la gestión realizada en los Centros de Atención Previsional.
- Subdirector/a Administración y Finanzas: con quien debe coordinar la implementación de políticas transversales institucionales propias de su ámbito de competencia.
- Directores/as Regionales: Supervigilando las actividades que se desarrollan en las Direcciones Regionales y en los respectivos Centros de Atención Previsional y la implementación de los lineamientos entregados.
- Otras divisiones de áreas de soporte.

#### CLIENTES EXTERNOS

El cliente externo central del Instituto de Previsión Social y de este alto directivo son aquellas personas que solicitan información y servicios a través de la plataforma de atención y canales no presenciales (telefónico y portal web).

A su vez, debe relacionarse con:

- **Ministerio del Trabajo y Previsión Social**, a través del cumplimiento de las políticas definidas por este Ministerio en materias previsionales.
- **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**: para la coordinación de la Red Multiservicio del Estado ChileAtiende, en el marco de la agenda de modernización.
- **Subsecretaría de Previsión Social**, respecto de la información referida a los beneficios previsionales y beneficios insertos en la reforma previsional.
- **Superintendencia de Pensiones**, respecto al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en lo que respecta a materias relativas al otorgamiento de los beneficios, pensiones de sobrevivencia, y otros referidos a la reforma previsional.
- **Superintendencia de Seguridad Laboral**, respecto al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- **Contraloría General de la República** en el control de legalidad del otorgamiento de la pensión, en las materias que corresponda.
- **Fondo Nacional de Salud** en la entrega de información referida a las cotizaciones del aporte de salud, tanto de trabajadores activos como pensionados Instituto de Previsión Social.
- **Servicio de Registro Civil** en la consulta y mantención de la red de datos que permitan la consulta y obtención de información necesaria para el otorgamiento de los beneficios previsionales.
- **Dirección del Trabajo** en los registros previsionales y validación de relación laboral.

- **Instituto de Seguridad Laboral** a través de la entrega de información referida a los beneficiarios de la Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- **Proveedores en Convenio**, su relación será por medio de los Instrumentos contractuales que para cada caso o materia se produzcan.

Otros organismos públicos y privados que se vinculen con el Instituto de Previsión Social: Comités de Usuarios, Ministerio de Planificación - MIDEPLAN, Organizaciones Sociales, Empleadores, Organismos públicos y privados del sistema de seguridad social, Municipalidades, entre otros.

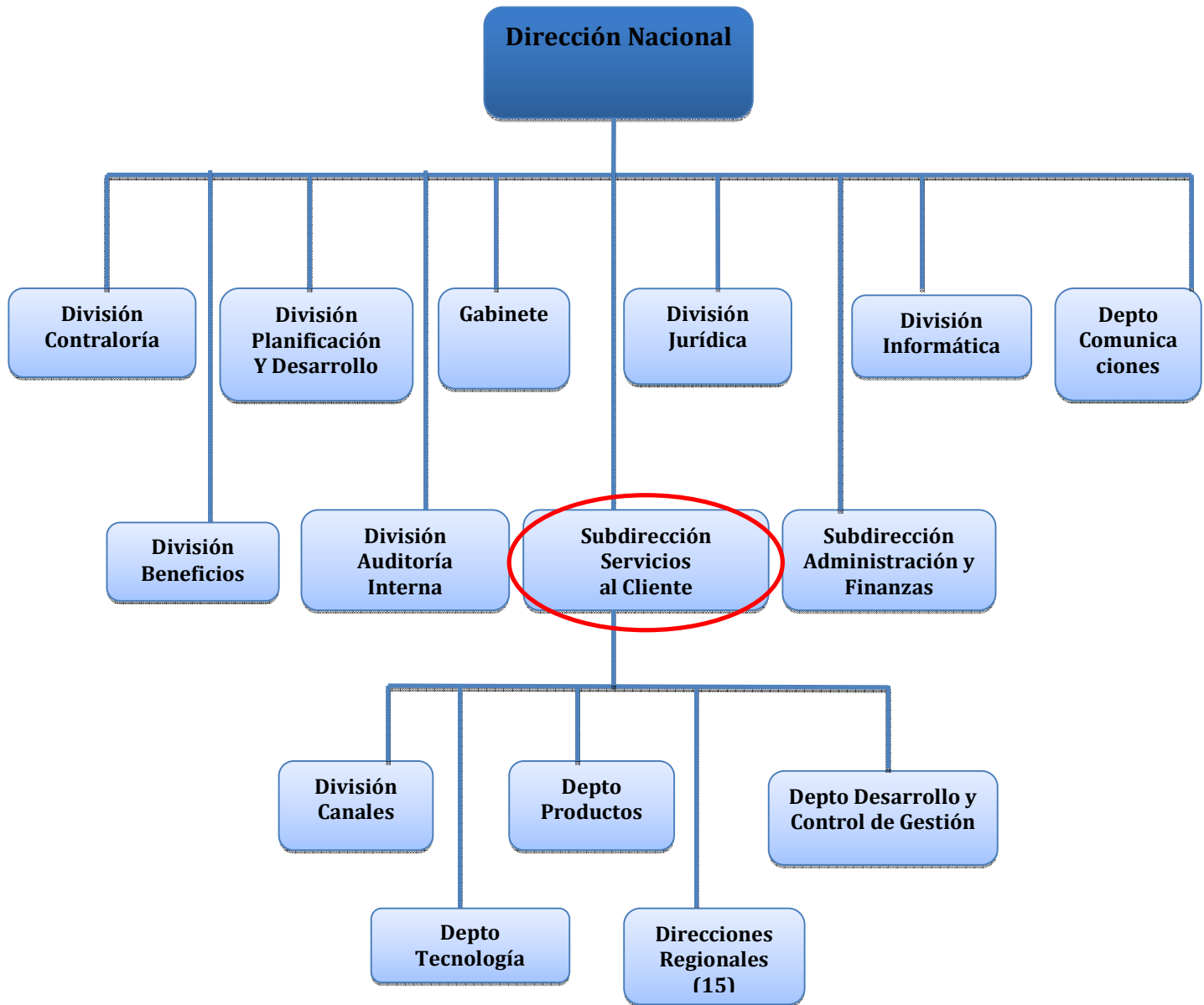
**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen del cargo	20
Nº Personas que dependen indirectamente del cargo	1436
Dotación del Servicio Máxima autorizada	2.623
Personal a honorarios del servicio	52
Presupuesto que administra	M\$ 21.679.688.-
Presupuesto del Servicio	\$ 4.463.160.660.000.-

Fuente: Instituto de Previsión Social



ORGANIGRAMA



**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **1°C** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **72%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.240.000.-** 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 72%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.630.145.-	\$1.893.704.-	\$4.523.849.-	\$ 3.646.128.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.744.177.-	\$3.415.808.-	\$8.159.985.-	\$ 6.083.618.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$4.459.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.617.664.-	\$1.884.718.-	\$4.502.382.-	\$3.631.187.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.179.008.-	\$3.008.886.-	\$7.187.894.-	\$5.458.809.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 4.240.000.-</b>

\***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. CONDICIONES 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 candidatos seleccionados 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 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 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.
- 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 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.