

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 20-09-2011

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Patricia Ibáñez

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. 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	15%
A2. GESTIÓN Y LOGRO	15%
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	15%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	15%
A5. LIDERAZGO	10%
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	10%
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	20%

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 de acuerdo a los nuevos lineamientos establecidos en la Reforma Previsional.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizand recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad de servicio en la entrega oportuna e integral de los beneficios otorgados por las pensiones solidarias y regímenes previsionales que reparte el sistema de previsión social. Se valorará contar con al menos 5 años de experiencia en cargos directivos y/o jefatura.

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 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. 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 y/o gestión de operaciones y transacciones financieras de gran volumen en un nivel acorde a las necesidades del cargo.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

El Subdirector/a de Servicios al Cliente, deberá gestionar el modelo de atención y de concesión, pago y gestión de beneficios del Instituto de Previsión Social, con el fin de garantizar la prestación de servicios de excelencia conforme a altos estándares de calidad, políticas internas y disposiciones legales vigentes.

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 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.
2. Velar por la adecuada administración y concesión de los beneficios asociados al sistema de pensiones solidarias, prestaciones de regímenes previsionales del sistema de reparto, beneficios sociales, reforma previsional y otros que la ley le encomiende al Instituto de Previsión Social.
3. Dirigir y coordinar la operación de pago de beneficios tanto de los clientes directos como de los indirectos, mediante la administración de contratos con proveedores externos.
4. Liderar a las 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 Subdirector/a de Servicios al Cliente, deberá asumir, conforme a las necesidades estratégicas del Instituto, los siguientes desafíos:

- Coordinar la implementación y consolidación del "Modelo de Atención de la Red Multiservicios del Estado", basado en la infraestructura y recursos del IPS, que permita lograr la Ventanilla Única de Atención de Público.
- Implementar un modelo operacional de información, gestión de beneficios y administración de pagos del régimen de reparto del antiguo sistema previsional.
- Fortalecer la cobertura territorial de la red de atención presencial y asegurar la continuidad operacional de la red de Centros de Atención Previsional, a través de oficinas propias o en alianzas con terceros.
- 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. 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).

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 así llamado Sistema de Pensiones Solidarias, junto con otros beneficios destinadas a mejorar el futuro previsional 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

- Servicios de Atención a las personas
 - Información y orientación en 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.
- Emisión de pagos de beneficios del sistema de pensiones solidarias.
- Emisión de pagos de beneficios previsionales, beneficios de reparación, bono de reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y beneficios no previsionales de cargo fiscal.
- Recaudación y distribución de cotizaciones previsionales.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de esta Subdirección está compuesto por:

Jefe/a División Atención a Clientes, cuya función 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). Asimismo, responde por la gestión de beneficios.

A su vez de esta división dependen los siguientes departamentos:

- Departamento Gestión Canales Internos.
- Departamento Gestión Canales Externos.
- Departamento Gestión Canales No Presenciales.

Jefe/a División Beneficios Previsionales, que responde a las materias y necesidades referidas al otorgamiento de los beneficios previsionales; siendo responsable del cumplimiento de la normativa, recaudación, historial previsional y concesión de los beneficios.

A su vez de esta división dependen los siguientes departamentos:

- Departamento de Gestión Normativa
- Departamento de Control de Gestión y Procesos.
- Departamento de Gestión de Información Previsional.
- Departamento de Gestión de Beneficios.
- Departamento de Administración de Pagos.

CLIENTES INTERNOS

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

- Director/a Nacional: A quien reporta por la gestión realizada en cuanto a la concesión y pago de los beneficios

previsionales y la gestión realizada en los Centros de Atención Previsional.

- Subdirector/a Sistemas de Información: con quien debe coordinar la implementación de políticas transversales institucionales propias de su ámbito de competencia.
- Jefe/a de División de Beneficios: A quien entrega directrices y lineamientos respecto de las estrategias a implementar en la operación y en el proceso de la concesión de beneficios.
- Jefe/a de División de Atención a Clientes: entregándole directrices respecto de las exigencias que conllevará la implementación de los nuevos productos.
- 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.

CLIENTES EXTERNOS

El cliente externo central del Instituto de Previsión Social y de este alto directivo son los clientes ciudadanos del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales anteriormente administrados por el Instituto de Normalización Previsional (ex cajas). También son clientes aquellas personas que solicitan información a través de la plataforma de atención telefónica, portal web y canales no presenciales.

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.
- **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.

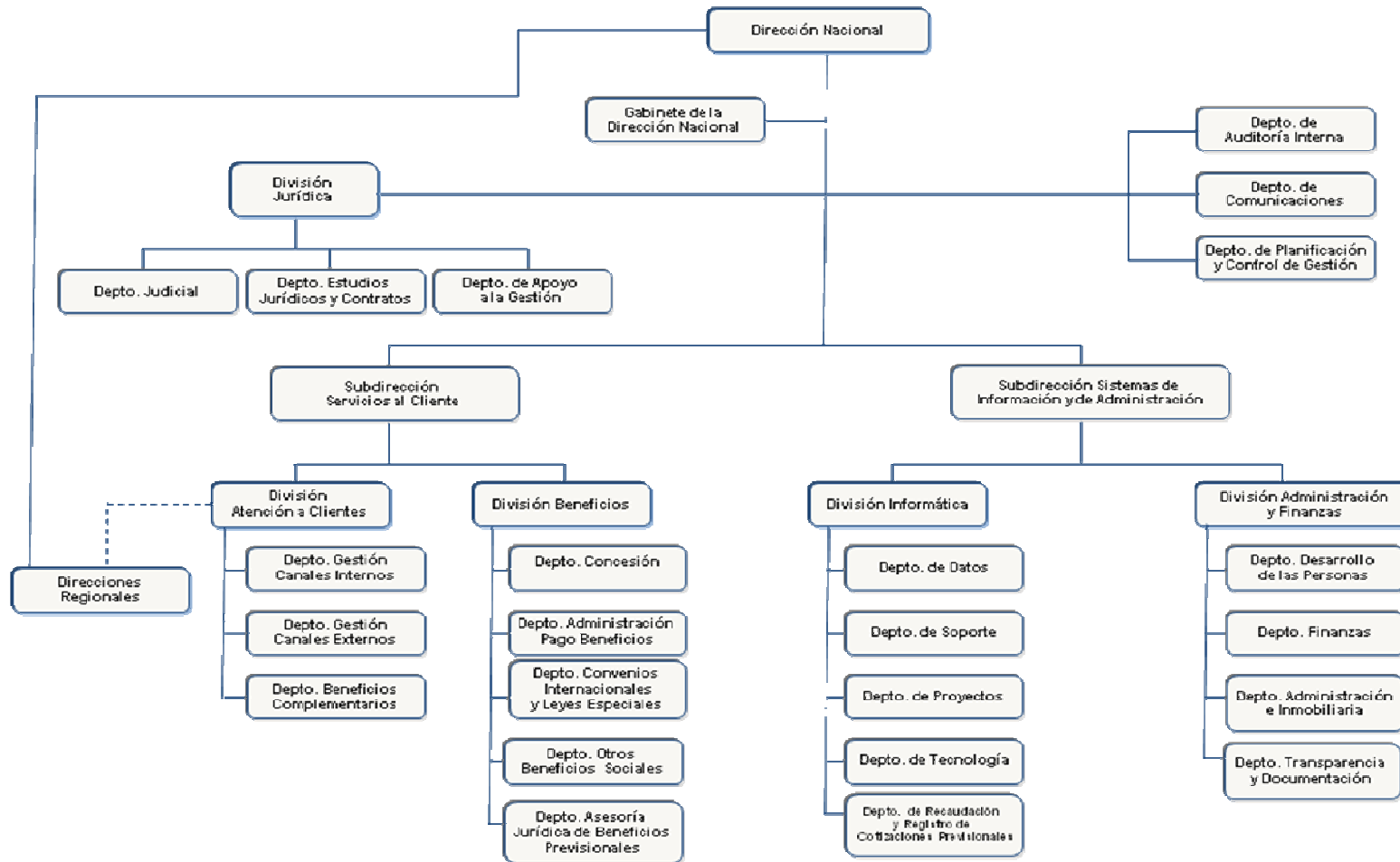
Otros organismos públicos y privados que se vinculen con el Instituto de Previsión Social: Comités de Usuarios, Ministerio de Planificación - MIDEPLAN, Organizaciones Sociales, Empleadores, Organismos públicos y privados del sistema de seguridad social, Municipalidades, entre otros.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen del cargo	3
Nº Personas que dependen indirectamente del cargo	560
Dotación Total del Servicio	2.645
Personal a honorarios	22
Presupuesto que administra	M\$ 4.106.063.579.-
Presupuesto del Servicio	\$ 4.263.078.823.000.-

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 **\$3.831.000.-** 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.	\$2.385.618.-	\$1.717.645.-	\$4.103.263.-	\$ 3.292.018.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.303.108.-	\$3.098.238.-	\$7.401.346.-	\$ 5.490.537.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$4.025.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.374.298.-	\$1.709.494.-	\$4.083.792.-	\$3.278.778.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.790.483.-	\$2.729.148.-	\$6.519.631.-	\$4.935.148.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$ 3.831.000.-

***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).

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.