

**JEFE/A DIVISIÓN, FUNCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL – CAPREDENA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Santiago

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CARGO

1.1 MISIÓN DEL CARGO

El/La Jefe/a División, Función Atención al Usuario deberá administrar el actual modelo de atención de clientes, proponiendo modificaciones y/o mejoras en el diseño al Jefe Superior del Servicio coordinando su implementación con las restantes Divisiones y Áreas de la Institución, tanto en el ámbito previsional como en los Centros de Salud y Rehabilitación, de forma de garantizar la prestación de los servicios y beneficios contemplados en la legislación vigente.

1.2 REQUISITOS LEGALES

Estar en posesión de un título 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: Artículo N° 40, Ley N° 19.882.

1.3 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión masiva de usuarios y atención de clientes con presencia nacional, en instituciones públicas y/o privadas, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia:

- Ámbito seguridad social y/o salud
- Diseño de servicios y experiencias de usuarios

Se valorará poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en instituciones públicas o privadas en materias relacionadas con el cargo.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 19-11-2019
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Philip Wood

*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.

**1.4
ÁMBITO DE
RESPONSABILIDAD**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	6
Nº Personas que dependen indirectamente del cargo	43
Presupuesto que administra	M\$ 73.735

II. PROPÓSITO Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

**2.1
FUNCIONES
ESTRATÉGICAS
DEL CARGO**

El/la Jefe/a División, Función Atención al Usuario debe desempeñar, entre otras, las siguientes funciones:

1. Proponer a las autoridades correspondientes los lineamientos estratégicos y funcionales en el ámbito de la atención de los usuarios y ciudadanos, resguardando especialmente el acceso, cobertura, desarrollo de los productos, y calidad del servicio entregado, conforme a los lineamientos gubernamentales y legislación vigente, proponiendo las modificaciones reglamentarias cuando corresponda.
2. Supervisar a nivel nacional la correcta atención de los usuarios en los distintos canales de atención ciudadana, en términos de oportunidad, contenido y calidad definidas por el servicio.
3. Diseñar y proponer proyectos, planes y programas tendientes a optimizar la entrega de las prestaciones que otorga la Institución, gestionando su implementación cuando corresponda.
4. Evaluar y coordinar estudios relacionados con su área, generando proyecciones y escenarios para la toma de decisiones.
5. Mantener actualizadas las normas de procedimiento, operación y protocolos que regulen la prestación y otorgamiento de beneficios a los usuarios.
6. Establecer redes de coordinación y cooperación con otras instituciones para facilitar el acceso de los clientes a los productos y servicios institucionales.
7. Identificar y evaluar posibles riesgos de procesos asociados a la División, proponiendo las acciones pertinentes para subsanar aquellos que amenacen el cumplimiento de sus objetivos.
8. Supervisar la operatividad de la plataforma tecnológica que soporta los servicios ofrecidos por esta División.
9. Coordinar la medición periódica y análisis del nivel de satisfacción de los usuarios.
10. Responder a consultas o requerimientos de usuarios y agrupaciones de personal en retiro de las Fuerzas Armadas sobre información o tramitación de productos o servicios institucionales.

2.2 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del Jefe/a División, Función Atención al Usuario a:

Jefe/a Departamento Canales de Servicio, cuya función principal es resguardar la implementación y aplicación del modelo de atención, procurando mantener y mejorar el acceso y disponibilidad de los servicios y beneficios institucionales, a través del control y cumplimiento de los estándares de servicios definidos para las canales presenciales y no presenciales, desarrollando y fortaleciendo los procesos de atención ciudadana.

Jefe/a Departamento Gestión y Desarrollo de Servicios, quien debe liderar al equipo. Su función principal es apoyar y asesorar a la División de Atención al Usuario en la supervisión de la calidad y desarrollo de los servicios entregados, a través del diseño y aplicación de un sistema de información y monitoreo que considere, entre otros, el diseño y aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, el comportamiento de la demanda y la gestión de los canales, entregando los insumos que permitan generar las acciones tendientes a ajustar los productos y servicios de la Institución a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias.

Jefe/a Departamento Soporte de Servicios, Apoyar en el proceso de atención al Front Office en la resolución de situaciones definidas en el modelo de atención, coordinando con las áreas operativas el proceso de respuesta según se requiera; realizar el seguimiento de las solicitudes ciudadanas y trámites que son derivados directamente por las plataformas de atención a las áreas operativas, con el propósito de identificar y proponer aquellas intervenciones que permitan su resolución en las plataformas de atención de público, evitando su derivación.

Adicionalmente y considerando su dependencia funcional, forman parte del equipo de trabajo:

Agentes y Encargados de Oficinas Regionales, cuya función es administrar la red de puntos de atención, principalmente presenciales, asegurando el acceso de los clientes a los productos y servicios contemplados en el sistema de seguridad social de las FF.AA., considerando la realidad regional y los lineamientos institucionales.

Unidades de Admisión de los Centros de Salud y Rehabilitación, cuya función es implementar los protocolos de atención de clientes de las unidades bajo su cargo.

2.3 CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS y OTROS ACTORES CLAVES

Clientes Internos:

- **Vicepresidente Ejecutivo:** a quien reporta la gestión de la División y de los diversos espacios de atención ciudadana.
- **Gerente General:** con quien debe coordinar los alcances y gestión de las áreas de Atención al Usuario, como también la implementación de políticas transversales propias de su ámbito de competencia.
- **Jefes de División y Jefes de Departamento:** Son los usuarios de la información que levanta la División en el ejercicio de las actividades propias de su gestión.

Asimismo participa en diversas instancias de coordinación y definición de lineamientos institucionales, y administran los sistemas de gestión e información que sustentan el otorgamiento de productos y servicios institucionales.

- **Agentes y Encargados Regionales**, supervigilando las actividades desarrolladas en el ámbito regional y la implementación de lineamientos estratégicos.
- **Dirección Nacional de los Centros de Salud**, supervigilando los protocolos de atención de clientes de las unidades y plataformas de atención a usuarios de los Centros de Salud. Adicionalmente, la División de Atención al Usuario tiene bajo su cargo el call center institucional, considerando las áreas de previsión y salud.

Clientes Externos:

Los clientes externos de el/la Jefe/a División, Función Atención al Usuario, son los usuarios del sistema, entre los que se considera a personal en servicio activo de las Fuerzas Armadas; personal pensionado de las instituciones y sus beneficiarios, y otros organismos públicos.

Además, se relaciona con los siguientes organismos:

- **Agrupaciones de Personal en Retiro**, que requieren información y asistencia técnica en el ámbito de seguridad social de las Fuerzas Armadas.
- **Organismos del Estado**, que entre otros aspectos generan planes, políticas y programas de implementación transversal, y requieren conocer o interactuar con información previsional, como por ejemplo:
 - **Subsecretaría para las Fuerzas Armadas**, organismo de enlace con el Ministerio de Defensa y coordinador del Consejo de la Sociedad Civil.
 - **Servicio Nacional de la Mujer**, relativo a políticas de igualdad de género.
 - **Servicio Nacional del Adulto Mayor**, referente a planes, políticas y programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país.
 - **Secretaría General de Gobierno**, en el desarrollo de los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, promoción del contacto directo a través de plataformas digitales y redes sociales, acceso de la ciudadanía a la información pública.
 - **Entidades bancarias en convenio**, que prestan servicios de atención de usuarios a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

**2.4
DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS DEL
CARGO PARA EL
PERIODO ***

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
<p>1. Responder a las necesidades de los beneficiarios del sistema, logrando altos estándares de calidad y oportunidad en la entrega de los servicios que proporciona la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.</p>	<p>1.1. Evaluar el desempeño del modelo actual de atención a clientes, considerando calidad, oportunidad y satisfacción de los servicios otorgados.</p> <p>1.2. Optimizar el modelo de atención de clientes para garantizar la gestión de los canales de atención institucionales.</p> <p>1.3. Diseñar e implementar un procedimiento de medición del desempeño del modelo de atención a clientes.</p>
<p>2. Mejorar la atención a clientes en todos los Centros de Salud institucionales, incorporando el modelo de atención y los protocolos que se aplican en el área previsional de la Caja.</p>	<p>2.1 Formular políticas, planes y programas en el área de servicio al cliente que considere las particularidades propias del ámbito de la salud.</p> <p>2.2 Establecer instancias de coordinación con los Centros de Salud y Rehabilitación que permitan evaluar, identificar brechas y proponer acciones correctivas, en las áreas de servicio al cliente.</p>
<p>3. Mejorar la atención a clientes en los canales no presenciales, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad institucionales.</p>	<p>3.1 Levantar un diagnóstico del modelo de atención en los canales no presenciales, definiendo aspectos prioritarios de mejora.</p> <p>3.2 Diseñar e implementar las mejoras priorizadas en el diagnóstico.</p> <p>3.3 Diseñar e Implementar un modelo de medición de las mejoras instaladas.</p>
<p>4. Mejorar la atención de público a nivel regional, optimizando su gestión con criterios de integración institucional.</p>	<p>4.1 Generar instancias de comunicación entre las distintas Agencias y Oficinas Regionales, que permitan compartir e implementar nuevas prácticas, orientadas hacia la eficiencia institucional y la satisfacción de los clientes.</p> <p>4.2 Implementar acciones orientadas a potenciar y</p>

	descentralizar los ámbitos de gestión de los equipos regionales.
--	--

*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".

III. COMPETENCIAS Y VALORES PARA EL CARGO

3.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA¹

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.

¹ Principios generales que rigen la función pública <https://www.serviciocivil.cl/sistema-de-alta-direccion-publica-2/sistema-de-alta-direccion-publica>

3.2 COMPETENCIAS PARA CARGO

C1. 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.

C2. 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.

C3. GESTIÓN DE REDES

Capacidad para construir y mantener relaciones de colaboración con personas y organizaciones claves para favorecer el logro de los objetivos, posicionando a la institución y generando respaldo y compromiso hacia la consecución de metas tanto institucionales como interinstitucionales.

C4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

Capacidad para identificar y responder a situaciones emergentes, de presión, conflicto y/o incertidumbre, implementando soluciones estratégicas, eficaces y oportunas. Implica la habilidad para mantener una actitud resiliente en situaciones de exigencia y alta complejidad.

C5. 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.

IV. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1 DOTACIÓN

Dotación de Planta	51
Dotación a Contrata	395
Dotación Código del Trabajo	728
Personal a Honorarios	20
Presupuesto Anual	M\$1.274.946.460

4.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, creada el 9 de septiembre de 1915, es un servicio público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya dirección y administración radica en un Consejo y en el Vicepresidente/a Ejecutivo/a. Es el Ministro de Defensa quien preside dicho Consejo por derecho propio.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional se encuentra sujeta a la supervigilancia del Ministerio de Defensa Nacional, y desde un punto de vista presupuestario y en razón a su carácter previsional, depende del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La misión de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional es satisfacer a sus clientes(as) y cumplir con sus requisitos mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, mejorando la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros.

Al comenzar el nuevo siglo de vida institucional, ser un organismo público de excelencia en la provisión de servicios de seguridad social, incluyendo prestaciones de salud; propiciando ambientes laborales adecuados, que permitan el desarrollo y compromiso de sus funcionarios

Dentro de los valores institucionales se encuentran:

- Honestidad y probidad en los funcionarios y en la atención a público.
- Trato cordial y afectuoso a los usuarios y entre los funcionarios.
- Respeto a las personas, independiente el rango que detenten dentro de la escala jerárquica.
- Disciplina en sus actividades del trabajo diario.
- Lealtad en los distintos niveles de los funcionarios.
- Responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Fidelidad a la Institución.

Dentro de los Objetivos Estratégicos, se encuentran:

1. Desarrollar y aplicar un modelo de diseño de servicios, con foco en la innovación, que permita organizar las interacciones entre nuestros usuarios y la institución, agregue valor público a los servicios entregados y responda a las

necesidades de éstos

2. Agregar valor al trabajo de la Institución en el diseño y entrega de servicios, instaurando modelos de innovación que permitan incorporar mejoras en la gestión y en la satisfacción de sus usuarios.
3. Cautelar la sustentabilidad y desarrollo de los Centros de Salud, implementando nuevos modelos de gestión que permitan brindar prestaciones de salud de calidad, en condiciones competitivas.
4. Mejorar la calidad de vida de los funcionarios, los ambientes laborales y las oportunidades de desarrollo, mediante la construcción e implementación de un plan estratégico de gestión y desarrollo de personas con miras a aumentar el compromiso, el sentido de pertenencia y en consecuencia lograr mayor satisfacción por parte de los usuarios.
5. Incrementar la descentralización de la gestión y de los procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación al interior de la Institución y con los entes externos con los cuales nos vinculamos en cumplimiento de nuestras funciones.

Sus principales Clientes/Beneficiarios/Usuarios son:

- Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18.458 de 1985 y sus cargas familiares.
- Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus cargas familiares, los cuales son objeto de pensiones de retiro, pensiones de montepíos y retenciones judiciales.

4.3 DESAFÍOS GUBERNAMENTALES ACTUALES PARA EL SERVICIO

Si bien en el Programa de Gobierno no existe mención explícita a desafíos para esta Caja de Previsión, inserto en el proceso de formulación presupuestaria del 2019, se consideró la contribución a mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social y relevar el rol público de los organismos vinculados y dependientes (Objetivos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social)

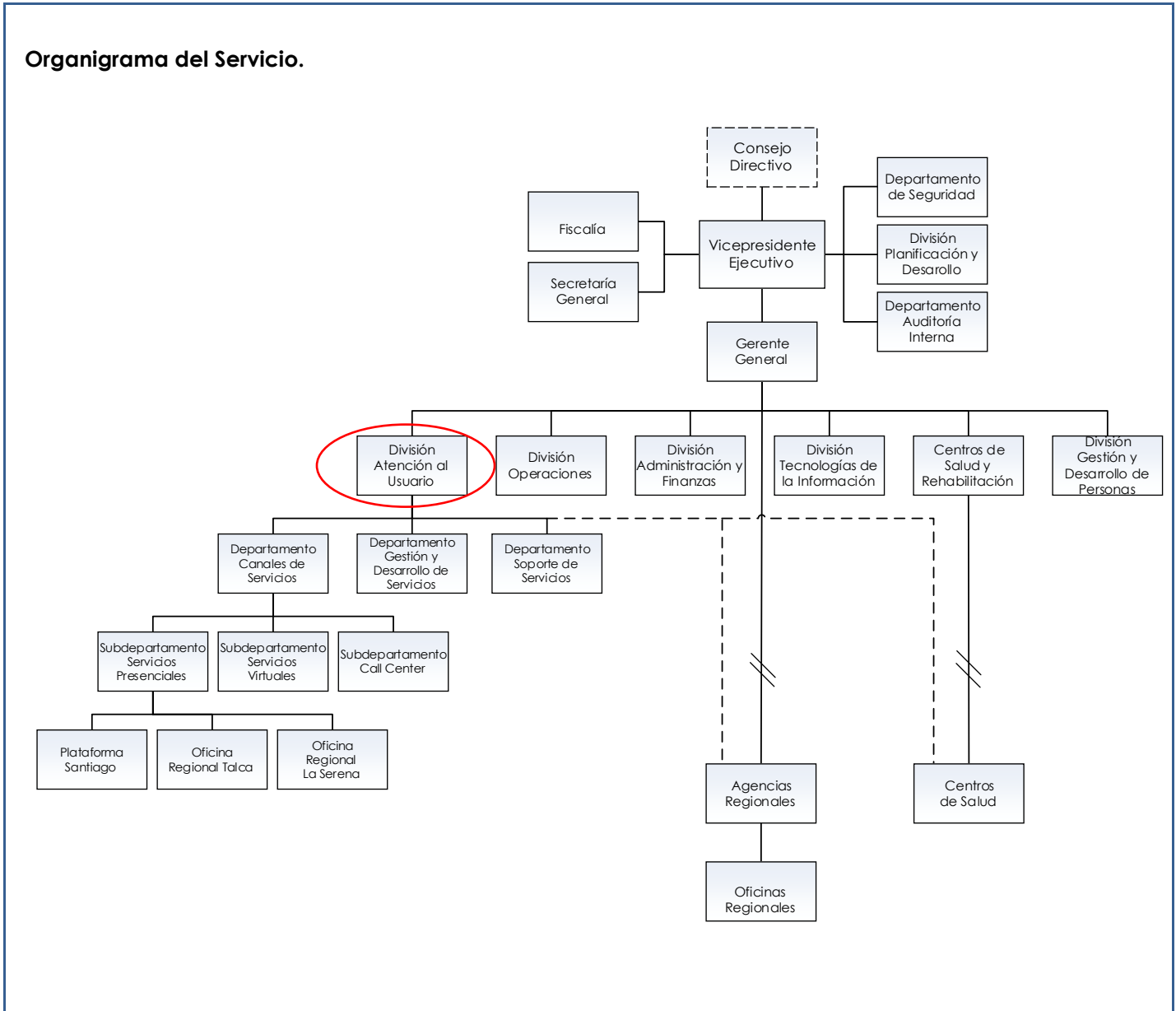
4.4 CARGOS DEL SERVICIO ADSCRITOS AL SISTEMA DE ADP

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional tiene un total de 11 cargos adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Vicepresidente/a Ejecutivo (I Nivel)
- Fiscal;
- Gerente General;
- Jefe/a División Planificación y Desarrollo
- Jefe/a División Operaciones
- Jefe/a División Administración y Finanzas
- Jefe/a División Jurídica
- Jefe/a División Atención al Usuario
- Jefe/a División Tecnologías de la Información
- Jefe/a División Gestión y Desarrollo de las Personas
- Director/a de Centros de Salud.

5. ORGANIGRAMA

Organigrama del Servicio.



6. RENTA

El cargo corresponde a un grado 5° de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **31%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.281.000.-** 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 31%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.541.187.-	\$787.768.-	\$3.328.955.-	\$2.743.862.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.549.680.-	\$1.410.401.-	\$5.960.081.-	\$4.920.728.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$3.469.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.529.658.-	\$784.194.-	\$3.313.852.-	\$2.730.798.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.013.055.-	\$1.244.047.-	\$5.257.102.-	\$4.382.304.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 3.281.000.-

***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 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.

VII. CONVENIO Y CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

7.1 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 a la Dirección Nacional del Servicio Civil la suscripción y evaluación de los Convenios de Desempeño

Los convenios de desempeño, una vez suscritos, deberán ser comunicados a la Dirección Nacional del 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, la Dirección Nacional del 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, la Dirección Nacional del 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 a la Dirección Nacional del 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 a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para efectos de su registro, la evaluación y el grado de cumplimiento del convenio de desempeño, siguiendo el formato que esa Dirección establezca. La Dirección 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.

La Dirección Nacional del 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.

7.2 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 a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que procederá, 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.