

**DIRECTOR/A NACIONAL  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS  
I NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,  
Santiago

**I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO\*****1.1 MISIÓN  
Y FUNCIONES DEL  
CARGO**

Al/A la Director/a Nacional le corresponde dirigir, organizar y administrar el Servicio de Registro Civil e Identificación, asegurando la continuidad del servicio, entregando servicios oportunos, efectivos y de calidad a la ciudadanía, que permitan el adecuado ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la integridad, inviolabilidad, confidencialidad, confiabilidad, y certeza de la información.

Al asumir el cargo de Director/a Nacional del Registro Civil e Identificación le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Liderar, impulsar e implementar la transformación digital del Servicio y diseñar, ejecutar y monitorear un plan de desarrollo y modernización de corto, mediano y largo plazo para la institución.
2. Garantizar la cobertura y la continuidad del servicio asociados a la entrega de las respuestas vinculadas a las atenciones que requieren los/as usuarios/as del Registro Civil e Identificación.
3. Asegurar calidad y oportunidad de los servicios comprometidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación con la comunidad manteniendo una relación de colaboración y vinculación permanente.
4. Supervisar el correcto desempeño de las funciones del Servicio, de acuerdo a las normas de operación impartidas por el Ministerio y la legislación vigente.
5. Asegurar la calidad de servicio basado en estándares que permitan satisfacer los requerimientos ciudadanos asegurando una atención de usuarios/as efectiva y eficiente.
6. Liderar al personal bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas de la institución en un buen clima organizacional.
7. Gestionar desde un rol proactivo la interoperabilidad y articulación con otros Servicios Públicos.

**1.2 ÁMBITO DE  
RESPONSABILIDAD**

<b>Nº Personas que dependen directamente del cargo</b>	26
<b>Nº Personas que dependen indirectamente del cargo</b>	3.235
<b>Presupuesto que administra</b>	\$155.860.810.000.-

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 24-11-2020

\* Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación.

**1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO**

Corresponde 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 regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
<p>1. Fortalecer la gestión del servicio a través de la elaboración e implementación de un plan estratégico de modernización institucional incorporando una perspectiva integral que permita asegurar un nivel de respuesta y de calidad de los servicios comprometidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación con la comunidad, así como el perfeccionamiento de la gestión al interior del servicio.</p>	<p>1.1 Elaborar, ejecutar y monitorear un plan estratégico de modernización institucional basado en la implementación de tecnologías de la información en la entrega de servicios a la ciudadanía, de manera oportuna y de calidad, que contenga acciones de corto, mediano y largo plazo, incorporando un análisis de los sistemas de información al interior del servicio y el cambio de plataforma tecnológica.</p> <p>1.2 Generar las condiciones para una transición tecnológica que asegure las capacidades necesarias para prestar servicios remotos de alta disponibilidad a todos sus usuarios.</p> <p>1.3 Fortalecer los procedimientos administrativos; como un proceso de la mejora continua del Servicio, implementando mejoras asociadas a la gestión de procesos de la Institución.</p>
<p>2. Incorporar en la organización elementos de gestión participativa, de manera de que la modernización institucional sea un anhelo compartido por los funcionarios del Servicio.</p>	<p>2.1 Diseñar e implementar una política de gestión de personas, con participación funcionaria, centrada en el mérito y el perfeccionamiento organizacional y funcionario, que contenga canales de participación de los/as funcionarios/as que les permita contribuir en materias de orientaciones estratégicas.</p> <p>2.2 Liderar el plan de mejoramiento del clima organizacional para facilitar el proceso de estabilización de la institución.</p> <p>2.3 Generar equipos profesionales de atención técnica para usuarios/as internos y externos.</p> <p>2.4 Promover una cultura de excelencia (calidad, dignidad, oportunidad y confiabilidad de servicios) en la atención ciudadana en todos los canales.</p>
<p>3. Fortalecer la articulación de redes interinstitucionales que permitan al Servicio de Registro Civil e Identificación ser un actor articulador y facilitador de la Modernización del Estado.</p>	<p>3.1 Gestionar acciones vinculantes con organismos públicos y/o privados nacionales y/o Internacionales relevantes en la modernización del Estado.</p> <p>3.2 Incorporar como parte de gestión de redes institucional a los actores internos del servicio, así como a las</p>

	<p>organizaciones con las cuales se mantiene convenios para la entrega de servicios.</p> <p>3.3 Liderar los procesos de innovación que permitan agilizar procesos y trámites entre servicios públicos y/o privados, que vayan en beneficio de una mejor prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>3.4 Desarrollar una política comunicacional para generar una relación directa y abierta con la comunidad afianzando el rol del Servicio de Registro Civil e Identificación.</p>
--	---

#### 1.4 RENTA DEL CARGO

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

El cargo corresponde a un grado **1°C** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **87%**. Incluye la asignación de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$6.036.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, cuyo detalle es el siguiente:

\*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignación de modernización (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$5.233.000.-**

\*\*Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$7.641.000.**

La bonificación por calidad de satisfacción al usuario corresponderá al personal que haya prestado servicios, sin solución de continuidad, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante a lo menos seis meses del año objeto de la evaluación de la calidad de atención a los usuarios, y que se encuentre, además, en servicio en dicha institución a la fecha del pago de la respectiva cuota de la bonificación.

## II. PERFIL DEL CANDIDATO

### 2.1 REQUISITOS LEGALES \*

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 90% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

Estar en posesión de un título profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años en el sector público o privado.

Fuente: Artículo 6°, del DFL N° 1 – 2009, de 30 de diciembre de 2009, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

### 2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 12% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión de servicios y sistemas de operaciones masivos a usuarios, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en:

- Transformación digital de instituciones de servicios.
- Procesos de calidad de servicio.
- Administración de redes de atención a nivel nacional.

Es altamente deseable poseer 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en instituciones públicas o privadas.

### 2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la **etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial**.

#### VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

##### PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.

##### VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.

##### CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.

\*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1°, la ley N° 20.955.

**2.4  
COMPETENCIAS  
PARA EL  
EJERCICIO DEL  
CARGO**

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 5% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

**COMPETENCIAS**

**C1. VISIÓN ESTRATÉGICA**

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

**C2. 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.

**C3. 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.

**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. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

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

**III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

**3.1 DOTACIÓN**

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	3.261
<b>Presupuesto Anual</b>	\$155.860.810.000.-

**3.2  
CONTEXTO Y  
DEFINICIONES  
ESTRATÉGICAS DEL  
SERVICIO**

**Misión Institucional**

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

**Objetivos Estratégicos Institucionales:**

1. Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2. Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.

3. Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios.
4. Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

La cobertura territorial que conforma el Servicio de Registro Civil e Identificación corresponden a 16 Direcciones Regionales y 474 Oficinas y Suboficinas en todo el territorio nacional, las cuales se distribuyen del siguiente modo:



### 3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

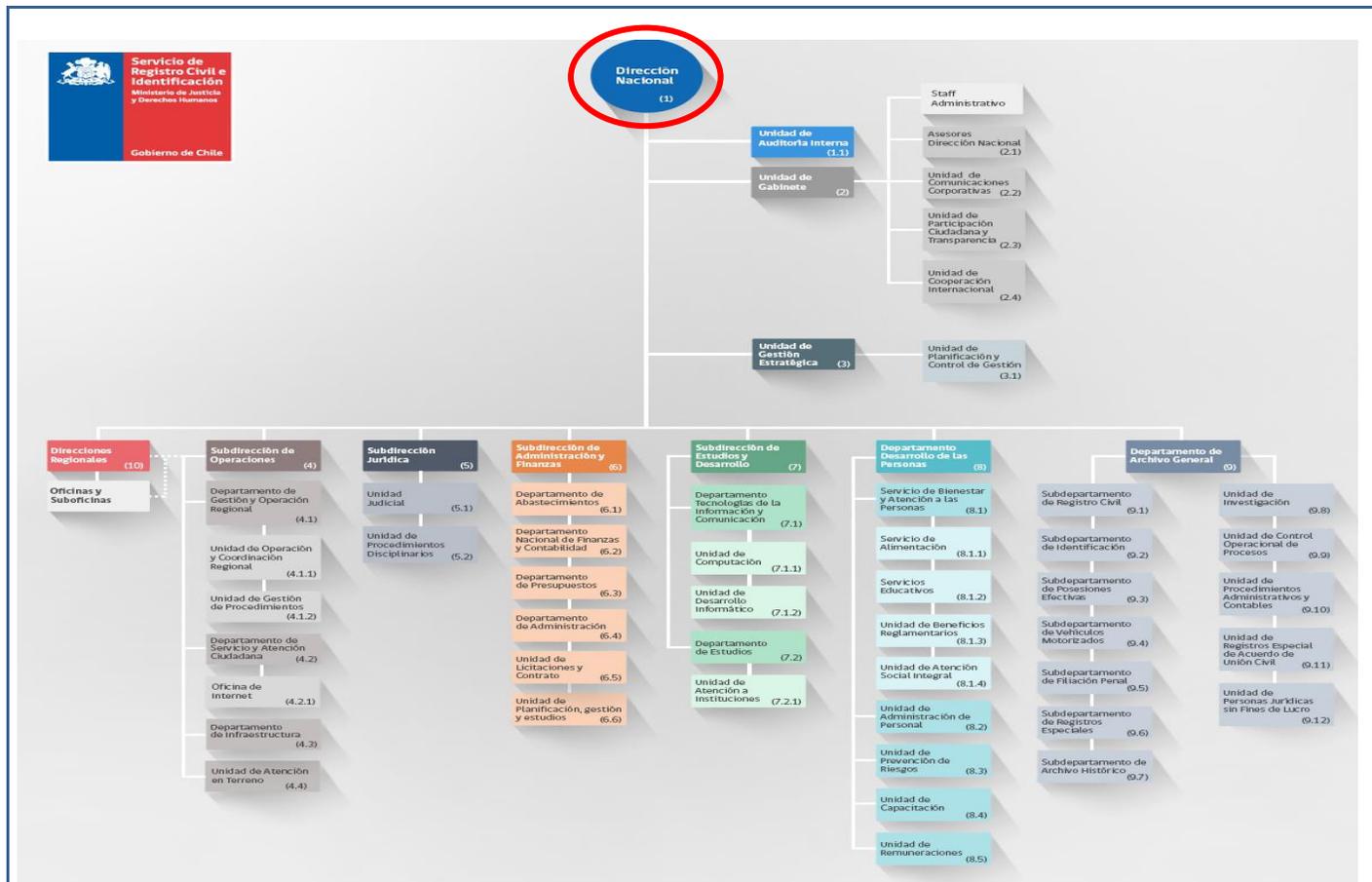
El/La Director/a Nacional establece relaciones de coordinación con los siguientes clientes internos:

Subdirectores/as, Directores/as Regionales, Jefes/as de Departamento, Jefaturas intermedias, Asociación/es de Funcionarios, Funcionarias y Funcionarios del Servicio.

De manera adicional a lo descrito anteriormente, el/la Director/a Nacional deberá relacionarse con actores externos tales como:

Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos, Subsecretario/a de Justicia, Autoridades de Gobierno, Carabineros y Policía de Investigaciones, otros Servicios Públicos, Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Municipios, Consulados, Medios de Comunicación a nivel nacional, Organismos y/o Instituciones del sector privado, Instituciones extranjeras homólogas.

### 3.4 ORGANIGRAMA



Cabe señalar que los siguientes cargos del Registro Civil, están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Director/a Nacional.
- Subdirector/a de Administración y Finanzas.
- Subdirector/a Estudios y Desarrollo.
- Subdirector/a Jurídica.
- Subdirector/a Operaciones.
- 16 Directores/as Regionales.