

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 03-05-2011
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Mónica Espinosa

JEFE/A DIVISIÓN FUNCIÓN CLIENTES Y ENTORNO INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL - ISL

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 no inferior a 7 años.

Fuente: (Artículo 12 del DFL N °4 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	20 %
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	20 %
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10 %
A5. LIDERAZGO	15 %

A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	10%
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	10%

DICCIONARIO DE ATRIBUTOS

1. VISIÓN ESTRATÉGICA

Capacidad para detectar y comprender las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global e incorporarlas de manera coherente a la nueva institucionalidad de seguridad social que se reestructura a partir de 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 en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

Asimismo, es deseable que posea a lo menos 3 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura afines.

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

Capacidad para identificar a los actores involucrados (stakeholders) 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. 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 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, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

Capacidad para generar ambientes de trabajo acogedores de la diversidad, promoviendo la calidad en la atención al usuario/a.

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas

tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable contar con experiencia y/o conocimientos en materias de gestión comercial, Marketing y gestión de clientes, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Jefe del Departamento de Clientes y Entorno, le corresponderá gestionar la cartera de clientes del Instituto de Seguridad Laboral y sus relaciones con actores relevantes (stakeholders), buscando la satisfacer sus necesidades y potenciar el desarrollo continuo del servicio, conforme a los estándares de calidad, políticas internas y disposiciones legales vigentes.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe del Departamento de Clientes y Entorno, del Instituto de Seguridad Laboral, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Definir y dirigir la estrategia de atención y mejoramiento de la calidad y cobertura de los servicios que se entregan a los clientes ciudadanos del ISL, a través de los centros de atención presencial, no presencial y red de atención externa.
2. Articular y mantener relaciones activas con los actores relevantes del entorno, principalmente del Ministerio del Trabajo, Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de Seguridad Social, entre otros.
3. Gestionar la actual plataforma comercial presencial y virtual, a fin de cumplir las metas estratégicas institucionales, cuidando que los servicios se entreguen con los estándares homogéneos de calidad planificados.

4. Establecer y mantener canales comerciales que sean claros, expeditos y accesibles, entre los equipos del negocio estratégico y las Agencias Regionales, como también, gestionar y mantener cartera de convenios comerciales que aporten valor a la gestión Institucional.
5. Asesorar a la Dirección Nacional y Equipo Directivo en la toma de decisiones estratégicas, principalmente en aquellas relacionadas a la gestión del cargo.
6. Liderar el equipo de trabajo asegurando el cumplimiento de metas institucionales en un adecuado clima laboral.

DESAFÍOS DEL CARGO

El Jefe del Departamento de Clientes y Entorno, deberá asumir, conforme a las necesidades estratégicas del Instituto, los siguientes desafíos:

1. Posicionar en el mercado de la seguridad laboral productos y/o servicios dirigidos a los clientes ciudadanos del ISL.
2. Diseñar, implementar y monitorear un modelo de comercialización de Servicios de ISL, que permita dar cumplimiento oportuno a los objetivos y metas del Instituto, focalizándose en las necesidades de los clientes ciudadanos, su fidelización, logrando altos estándares de calidad y oportunidad en la entrega de productos y servicios.
3. Diseñar e implementar la plataforma comercial de los distintos servicios del ISL, en modalidad presencial y virtual que tenga cobertura a nivel nacional, y que permita la interacción oportuna entre el nivel central y las distintas agencias regionales.

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

La Reforma Previsional¹ estableció al Instituto de Seguridad Laboral como continuador legal del Instituto de Normalización Previsional (INP), en todas las atribuciones y funciones referentes a la administración del Seguro contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales¹.

Esta misma ley, facultó al Presidente de la República a que mediante uno o más Decretos con Fuerza de Ley (DFL) y sus reglamentos complementarios, pudiese:

1. Fijar la planta de personal del ISL¹.
2. Fijar el encasillamiento de la planta, que a su vez podrá incluir

- el personal proveniente del INP.
3. Fijar la dotación máxima del ISL.
 4. Traspasar funcionarios, de la planta o contrata, desde el INP a las distintas instituciones, en los mismos grados¹.
 5. Podrá además¹:
 - Dictar las normas necesarias para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije.
 - Según corresponda, el número de cargos para cada planta, los requisitos para el desempeño de los mismos y sus denominaciones.
 - Definir los cargos que tendrán el carácter de exclusiva confianza.
 - Definir los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación del título VI de la Ley N° 19.882.
 6. Además, se dispuso el traspaso de toda clase de bienes desde el INP al Instituto de Previsión Social (IPS)¹, exceptuando aquellos que corresponden al ISL.

En consecuencia, el ISL se constituye en un servicio público con Patrimonio propio, descentralizado, con personal regido por el estatuto administrativo y afecto a la escala única de remuneraciones. Además, se regirá por las disposiciones del Servicio Civil y será el continuador legal del INP para los efectos de la Ley N° 16.744.

Los cargos del Instituto de Seguridad Laboral, que pertenecen al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Director/a Nacional
- Jefe División de Operaciones
- Jefe División Finanzas y Administración
- Jefe Departamento Clientes y Entorno
- Jefe Departamento Jurídico

El Jefe de Clientes y entorno deberá coordinarse con otros equipos de trabajo (Internos y externos), para poder generar propuestas y mejoras a los productos y servicios entregados en la plataforma de ISL, (propia y compartida con otros servicios). Además deberá enfocarse en satisfacer las crecientes y cambiantes necesidades de los clientes.

BIENES Y/O SERVICIOS

Los bienes y/o servicios entregados por el/la Jefe de Clientes y Entorno/a Administrativo/a son:

- Gestión y satisfacción de Clientes a través de redes propias y con otras instituciones, de manera presencial y virtual.
- Gestión de productos y servicios a través de redes propias y con otras instituciones, de manera presencial y virtual.
- Propuestas de servicios y productos que mejoren la

	<p>satisfacción en los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Medición de la satisfacción de los clientes.
EQUIPO DE TRABAJO	<p>El equipo de trabajo del Jefe de Clientes y Entorno está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de Clientes y Entorno actual (5 personas).• Las Jefas y Jefes de las Agencias Regionales (15).
CLIENTES INTERNOS	<p>El Jefe/a del Departamento de Clientes y Entorno se relaciona principalmente con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Director/a Nacional: Jefe principal del Servicio, dirige toda la Institución• Jefe División de Operaciones: Coordina la operación del negocio estratégico.• Jefe División Finanzas y Administración: Gestiona los ingresos de las recaudaciones del seguro.• Jefe Departamento Jurídico: Asesora a la institución en materias jurídicas.• Jefes de Agencia Regionales: Coordinan la entrega de servicios a Nivel Nacional en cada de las regiones.• Unidades Staff que dependen de la Dirección Nacional: Estas unidades dan apoyo a la Dirección en ámbitos de: Personas, TI, Control de Gestión, Auditoría, Comunicaciones y Planificación.
CLIENTES EXTERNOS	<p>El cliente externo central de este cargo son los clientes ciudadanos, entendiéndose éstos como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Empleadores Adheridos al ISL• Trabajadores de las empresas e independientes adheridos al ISL.• Trabajadores accidentados y /o enfermos de empresas e independiente adheridos al ISL• Pensionados e indemnizados de las empresas e independientes adheridos al ISL.• Huérfanos y viudas de trabajadores que fallecieron por accidente o enfermedades del trabajo• Escolares que reciben pensión por secuela de accidente escolar.• Trabajadores accidentados y /o enfermos de empresas e independiente adheridos al ISL.

- Pensionados e indemnizados de las empresas e independientes adheridos al ISL.

A su vez, debe relacionarse con los siguientes organismos:

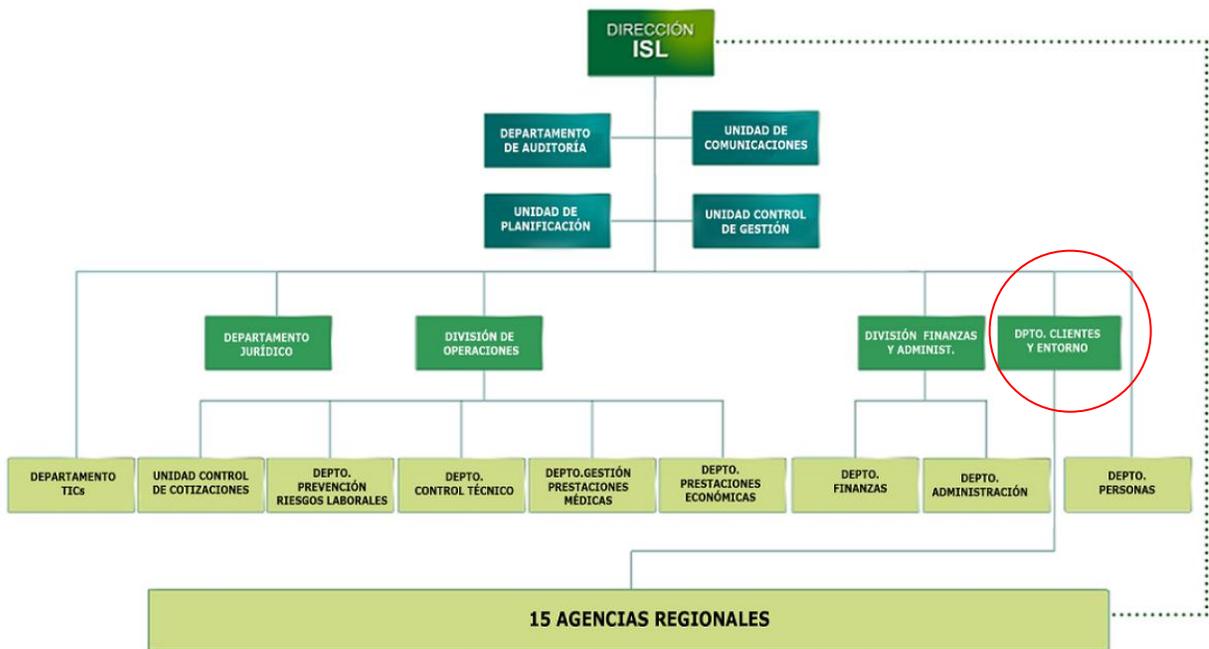
- **Ministerio del Trabajo y Previsión Social**, a través del cumplimiento de las políticas definidas por este Ministerio en materias previsionales.
- **Subsecretaría de Previsión Social**, respecto de la información referida a los beneficios previsionales y beneficios insertos en la reforma previsional.
- **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.
- **Proveedores en Convenio**, su relación será por medio de los Instrumentos contractuales que para cada caso o materia se produzcan.
- **Previred.**
- **Caja de Compensación Los Andes.**
- Otros organismos públicos y privados que se vinculen con el Instituto de Seguridad Laboral: 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 directamente del cargo	20
Dotación Total del Servicio	449
Personal honorarios	38
Presupuesto que administra	107.937.338
Presupuesto del Servicio	M \$65.276.385*

Fuente: Instituto de Seguridad Laboral y Ley de Presupuesto 2011 Dipres.

ORGANIGRAMA



RENTA

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **45%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.064.000.-** 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 45%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.183.317.-	\$982.493.-	\$3.165.810.-	\$ 2.613.608.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.912.372.-	\$1.760.567.-	\$5.672.939.-	\$ 4.440.552.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$3.223.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.172.846.-	\$977.781.-	\$3.150.627.-	\$2.602.222.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.449.861.-	\$1.552.437.-	\$5.002.298.-	\$3.986.641.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial					\$ 3.064.000.-

***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 éste sea renovado.