

**JEFE/A DE DIVISIÓN ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana, Santiago

I. EL CARGO

**1.1
MISIÓN
DEL CARGO**

Al/A la Jefe/a División Atención y Servicios al Usuario le corresponde como misión:

Atender y satisfacer las necesidades ciudadanas respecto de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía, informando sobre derechos y deberes en este ámbito. Entregando una atención rápida, oportuna y eficaz

Dirigir y supervisar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, asegurando que cada uno de los servicios brindados por medio de los diferentes canales de atención, se desarrollen de acuerdo a los plazos y los estándares de calidad establecidos en los procedimientos de la Superintendencia de Pensiones. Asimismo, debe desarrollar las capacidades del equipo y fomentar un buen clima de trabajo en la Organización.

**1.2
REQUISITOS
LEGALES¹**

Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, y experiencia profesional mínima de 5 años; o título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, más grado académico de magíster o superior y experiencia profesional mínima de 5 años.

Fuente: Artículo 2º, letra a), del DFL N° 3 de 26 de junio de 2008 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Fecha de aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 25-10-2018.
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Cristian Valenzuela

¹ 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/a. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, modificado por la ley N° 20.955

II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

Misión Institucional

Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de los fiscalizados, proponiendo mejoras continuas, informando y educando a la población, con el fin de satisfacer sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida.

Objetivos Estratégicos Institucionales

1. Entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia.
2. Contribuir a perfeccionar el sistema de pensiones y el seguro de cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados.
3. Mejora la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social, a través de la entrega de información clara y oportuna, y de educación en temas de previsión social.
4. Contribuir al correcto funcionamiento del sistema, a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.

Productos Estratégicos

1. Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los fondos de pensiones y de los fondos de seguro de cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los Asesores Previsionales.
2. Emisión de normativa para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.
3. Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y al público en general.
4. Estadísticas, informes y estudios del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

Clientes Institucionales

1. Trabajadores afiliados al sistema de pensiones, D.L. 3.500.
2. Pensionados del sistema de pensiones, D.L. 3.500.
3. Servicios e instituciones del sector público.
4. Administradoras de Fondos de Pensiones.
5. Administradora de Fondos de Cesantía.
6. Trabajadores afiliados al seguro de cesantía.
7. Beneficiarios del seguro de cesantía.
8. Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias.
9. Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las ex cajas de previsión administradas por el IPS.
10. Instituto de Previsión Social.

11. Asesores Previsionales.
12. Potenciales afiliados.
13. Académicos, investigadores y estudiantes.
14. Medios de comunicación.
15. Organismos internacionales.
16. Comisiones Médicas del D.L. 3.500.

2.2 DESAFÍOS GUBERNAMENTALES ACTUALES PARA EL SERVICIO

La Superintendencia de Pensiones, para dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales, ha identificado tres ejes iniciales que guiarán el quehacer institucional:

- Ser una institución confiable y de excelencia, pero además cercana al afiliado.
- Velar por el correcto funcionamiento y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, con un nuevo énfasis en la dignidad y sustentabilidad de los mismos.
- Propiciar una mayor difusión, que fortalezca la entrega de beneficios adecuados y oportunos.

Todo lo anterior, con el fin de favorecer una mejor calidad de vida para la ciudadanía.

2.3 CONTEXTO EXTERNO DEL SERVICIO

La Superintendencia de Pensiones es el organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el/la Superintendente/a, relacionándose con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

Entre las entidades relacionadas se encuentran:

- **Consejo Técnico de Inversiones:** creado por la Reforma Previsional con el objetivo de efectuar informes, propuestas y pronunciamientos respecto de las inversiones de los fondos de pensiones, procurando el logro de una adecuada rentabilidad y seguridad para éstos.
- **Comisión Clasificadora de Riesgo (CCR):** entidad conformada por las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Superintendencias de Pensiones (SP), de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y de Valores y Seguros (SVS, hoy Comisión para el Mercado Financiero - CMF), con el fin de aprobar o rechazar instrumentos de inversión y sus clasificaciones de riesgo, además de establecer sus procedimientos específicos de aprobación.
- **Comisión Ergonómica Nacional (CEN):** creada por la ley 19.404, del 21 de agosto de 1995, es la encargada de la clasificación de una labor considerada pesada, para la rebaja de edad legal para pensionarse por vejez.
- **Comisiones Médicas:** entidades encargadas de determinar la condición de invalidez total o parcial de los afiliados que, sin cumplir los requisitos de edad para obtener pensión de vejez, y a consecuencia de enfermedad o debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales, sufran un menoscabo permanente de su capacidad de trabajo.

2.4
CONTEXTO
INTERNO
DEL SERVICIO

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley N° 20.255, de marzo del año 2008, como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia Administradora de Fondos de Pensiones.

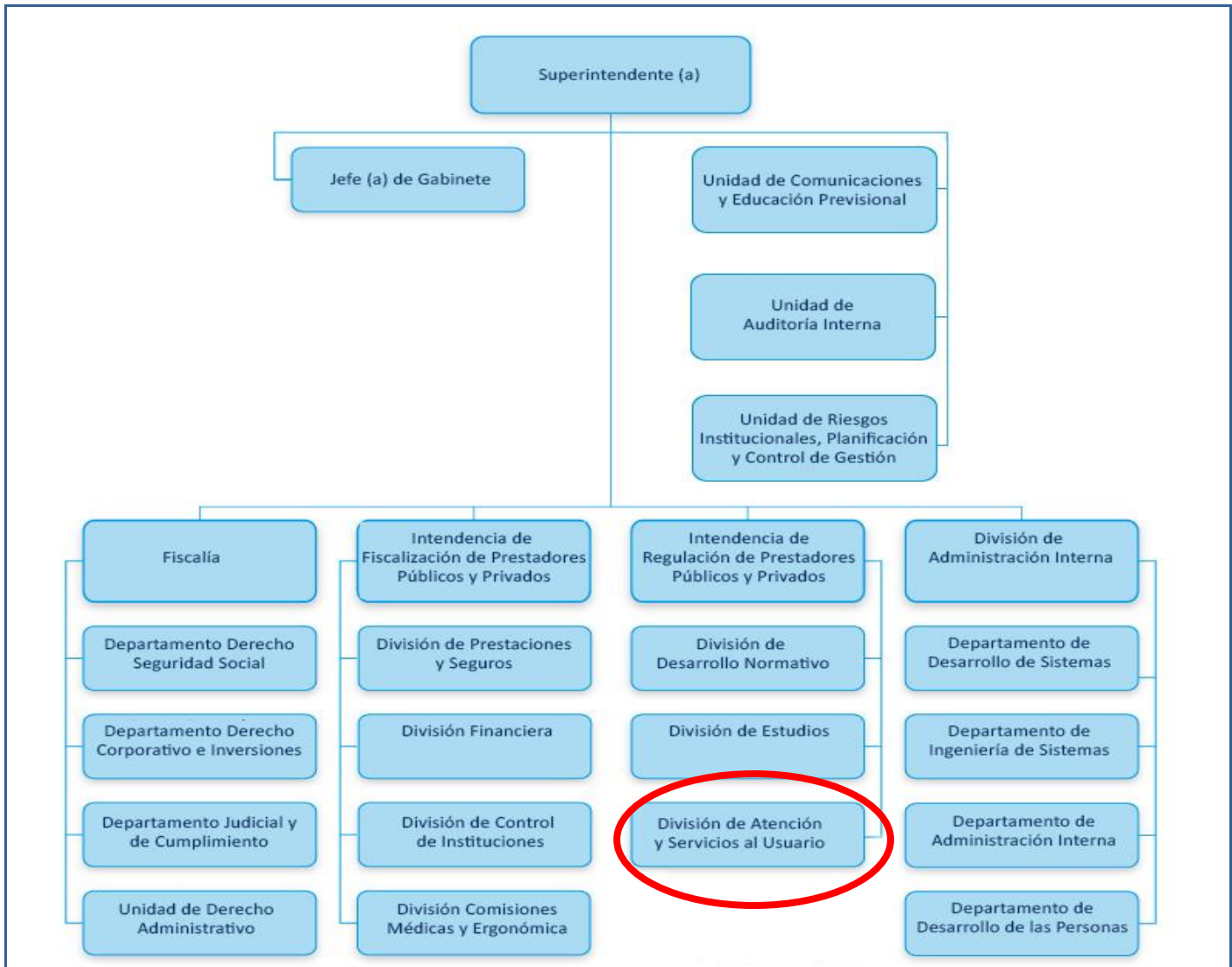
Es un organismo contralor, técnico y altamente profesionalizado cuyo objetivo es la supervigilancia y control de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y del Instituto de Previsión Social (IPS), sus objetivos estratégicos son los siguientes:

Para cumplir con su misión, la Superintendencia lleva a cabo un enfoque de Supervisión Basado en Riesgo (SBR)

En cuanto a la gestión de las personas, la Superintendencia de Pensiones se encuentra en el proceso de implementación del primer Ciclo de Gestión del Desempeño, el cual permitirá impulsar la consecución de resultados en sus colaboradores, alineando competencias conductuales de acuerdo a lo establecido en los descriptores de cargo y metas definidas. Asimismo, trabaja continuamente en la implementación de la Política de Desarrollo de las Personas de acuerdo a los lineamientos y normativas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

En cuanto al marco regulatorio, el foco está puesto en proporcionar apoyo técnico para la reforma previsional y modificaciones al seguro de cesantía a través de la realización de estudios y elaboración de informes técnicos con opiniones y discusión para la toma de decisiones en relación a la elaboración y tramitación de los proyectos de ley. Parte importante del apoyo técnico involucra la revisión de los PDLs, participando en la redacción e indicaciones sustitutivas de los mismos; y en la implementación de los proyectos de ley que se aprueben, principalmente relacionados a la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes, beneficio de sala cuna y reforma previsional.

2.5 ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



La Jefatura de la División Atención y Servicios al Usuario tiene a su cargo dos Departamentos organizados de acuerdo al área temática que abarca:

- **Departamento Atención al Usuario:** tiene como objetivo atender y responder oportunamente los requerimientos realizados por los ciudadanos en relación a los Sistemas de Pensiones y Seguro de Cesantía de acuerdo a la normativa legal vigente, en todos los canales de atención habilitados por la Superintendencia de Pensiones.
- **Departamento Servicios al Usuario:** tiene como objetivo coordinar el otorgamiento de beneficios de garantías estatales, bonos de leyes especiales y de los trámites asociados a convenios internacionales de seguridad social en que la Superintendencia opera como organismo de enlace.

**2.6
DIMENSIONES
DEL
SERVICIO**

2.6.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	244
Dotación de Planta	35
Dotación a Contrata	209
Personal a Honorarios	9

2.6.2 PRESUPUESTO ANUAL

Presupuesto Corriente	\$14.948.171.000.-
Presupuesto de Inversión	\$170.549.000.-

2.6.3 COBERTURA TERRITORIAL

La Superintendencia de Pensiones cumple un rol estratégico para resguardar a los usuarios del sistema de pensiones y seguro de cesantía, por lo que es relevante nuestra presencia a nivel nacional. Las oficinas regionales están establecidas en:

1. Arica.
2. Iquique.
3. Antofagasta.
4. Copiapó.
5. La Serena.
6. Santiago.
7. Viña del Mar.
8. Rancagua.
9. Talca.
10. Chillán
11. Concepción.
12. Temuco.
13. Valdivia.
14. Puerto Montt.
15. Coyhaique.
16. Punta Arenas.

**2.7
CARGOS DEL
SERVICIO
ADSCRITOS AL
SISTEMA DE ADP**

Los cargos que actualmente están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública son los siguientes:

- Superintendente/a.
- Fiscal.
- Intendente/a de Regulación de Prestadores Públicos y Privados.
- Intendente/a de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados.
- Jefatura División Estudios.
- Jefatura División Financiera.
- Jefatura División Control de Instituciones.
- Jefatura División Desarrollo Normativo.
- Jefatura División Atención y Servicios al Usuario.
- Jefatura División Comisiones Médicas y Ergonómicas.
- Jefatura División Administración Interna.

III. PROPÓSITO DEL CARGO

**3.1
FUNCIONES
ESTRATÉGICAS DEL
CARGO**

Al asumir el cargo de Jefe/a de División Atención y Servicios al Usuario le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Asesorar al Intendente de Regulación en la definición de la planificación estratégica de la Intendencia.
2. Liderar la implementación de la Planificación Estratégica y Control de Gestión de la División de Atención y Servicios al Usuario.
3. Diseñar los procesos y procedimientos administrativos que aseguren la provisión de información oportuna y de calidad a los usuarios de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía.
4. Dirigir y supervisar el correcto funcionamiento de los canales de atención de usuarios propios y de terceros.
5. Acoger, analizar, tramitar y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía.
6. Sistematizar la información obtenida en la atención de usuarios, que sirve como insumo para la fiscalización y regulación del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.
7. Prestar los servicios especializados que mandata la ley, tales como tramitar resoluciones de concesión o suspensión de garantías estatales, solicitudes de beneficios asociados convenios internacionales de seguridad social y bonos de leyes especiales.
8. Responsable del proceso de Gestión de la Calidad de la División.

**3.2
DESAFÍOS Y
LINEAMIENTOS DEL
CARGO PARA EL
PERIODO ***

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
<p>1. Desarrollar y adecuar los canales de atención y gestión de sucursales, para responder a las necesidades de los usuarios.</p>	<p>1.1 Adecuar y hacer más eficientes los actuales canales según las directrices institucionales.</p> <p>1.2. Desarrollar e implementar nuevos canales de atención en el contexto de modernización de la Institución.</p> <p>1.3. Contribuir al desarrollo de actividades de educación previsional definidas por el Servicio e identificar las necesidades de los usuarios en ese ámbito.</p>
<p>2. Mejorar la eficiencia institucional y el acceso a servicios y beneficios, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>2.1 Diseñar e implementar nuevos indicadores de satisfacción de los usuarios.</p> <p>2.2 Generar acciones que promuevan el uso de nuevas tecnologías para el acceso a los servicios y beneficios otorgados.</p> <p>2.3 Propiciar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar la eficiencia operacional en el servicio a los usuarios.</p>
<p>3. Generar las condiciones en las sucursales y funcionarios a su cargo para que las personas desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana.</p>	<p>3.1 Impulsar estrategias de comunicación interna para desarrollar competencias en los funcionarios para una mejor atención.</p> <p>3.2 Aplicar estrategias para mejorar el entorno laboral, la productividad y las condiciones de desarrollo de las personas.</p>

*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".

IV. CONDICIONES PARA EL CARGO

4.1 VALORES Y PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE LA DIRECCIÓN PÚBLICA

VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES

PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Privilegia el interés general sobre el particular demostrando una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función pública. Cuenta con la capacidad para identificar e implementar estrategias que permitan fortalecer la probidad en la ejecución de normas, planes, programas y acciones; gestionando con rectitud, profesionalismo e imparcialidad, los recursos públicos institucionales; facilitando además, el acceso ciudadano a la información institucional.

VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO²

Cree firmemente que el Estado cumple un rol fundamental en la calidad de vida de las personas y se compromete con las políticas públicas definidas por la autoridad, demostrando entusiasmo, interés y compromiso por garantizar el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y por generar valor público.

Conoce, comprende y adhiere a los principios generales que rigen la función pública, consagrados en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Estatuto Administrativo y los distintos cuerpos legales que regulan la materia.

CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO

Es capaz de comprender, evaluar y asumir el impacto de sus decisiones en la implementación de las políticas públicas y sus efectos en el bienestar de las personas y en el desarrollo del país.

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

4.2 ATRIBUTOS DEL CARGO

ATRIBUTOS	PONDERADOR
<p>A1. VISIÓN ESTRATÉGICA Capacidad para detectar y analizar las señales sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, culturales y de política pública, del entorno global y local e incorporarlas de manera coherente a la estrategia y gestión institucional.</p> <p>Habilidad para aplicar una visión global de su rol y de la institución, y anteponerse a situaciones de crisis y/o conflictos.</p>	<p>10%</p>
<p>A2. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS Es altamente deseable poseer experiencia en gestión masiva de usuarios, sucursales y atención de clientes en instituciones públicas y/o privadas, en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.</p> <p>Adicionalmente, se valorará tener experiencia: Ámbito previsional y/o seguridad social. Sistemas de gestión de la calidad.</p> <p>Se valorará poseer al menos 3 años de experiencia en cargos de dirección o jefatura en instituciones públicas o privadas.</p>	<p>15%</p>
<p>A3. 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.</p>	<p>20%</p>
<p>A4. LIDERAZGO EXTERNO Y ARTICULACIÓN DE REDES Capacidad para generar compromiso y respaldo para el logro de los desafíos, gestionando las variables y relaciones del entorno, que le proporcionen viabilidad y legitimidad en sus funciones.</p> <p>Habilidad para identificar a los actores involucrados y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y para lograr resultados interinstitucionales.</p>	<p>10%</p>
<p>A5. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, riesgo y conflictos, tanto en sus dimensiones internas como externas a la organización, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.</p>	<p>15%</p>
<p>A6. LIDERAZGO INTERNO Y GESTIÓN DE PERSONAS Capacidad para entender la contribución de las personas a los resultados de la gestión institucional. Es capaz de transmitir orientaciones, valores y motivaciones, conformando equipos de alto desempeño, posibilitando el desarrollo del talento y generando cohesión y espíritu de equipo.</p> <p>Asegura que la institución que dirige, prevalezcan el buen trato y condiciones laborales dignas, promoviendo buenas prácticas laborales.</p>	<p>15%</p>
<p>A7. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD Capacidad para proyectar la institución y enfrentar nuevos desafíos, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporando en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas visiones y prácticas; evaluando y asumiendo riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados de la institución.</p>	<p>15%</p>
<p>TOTAL</p>	<p>100%</p>

V. CARACTERÍSTICAS DE CARGO

5.1 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Nº Personas que dependen del cargo	49
Presupuesto que administra	No administra presupuesto

5.2 EQUIPO DE TRABAJO

La Jefatura de la División Atención y Servicios al Usuario tiene a su cargo dos Departamentos organizados de acuerdo al área temática que abarca:

- **Departamento Atención al Usuario:** tiene como objetivo atender y responder oportunamente los requerimientos realizados por los ciudadanos en relación a los Sistemas de Pensiones y Seguro de Cesantía de acuerdo a la normativa legal vigente, en todos los canales de atención habilitados por la Superintendencia de Pensiones.
- **Departamento Servicios al Usuario:** tiene como objetivo coordinar el otorgamiento de beneficios de garantías estatales, bonos de leyes especiales y de los trámites asociados a convenios internacionales de seguridad social en que la Superintendencia opera como organismo de enlace.

5.3 CLIENTES INTERNOS , EXTERNOS y OTROS ACTORES CLAVES

Los principales Clientes Internos de la Jefatura de la División Atención y Servicios al Usuario son:

- Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados, con quien define la estrategia de información de la institución y a quien asesora sobre los desarrollos en materia de información y atención de usuarios que presenta la división.
- El Gabinete para la atención de aplicativos presidenciales y en la implementación de plan de educación previsional de la Superintendencia.
- Las otras divisiones de la Superintendencia y la Fiscalía para el soporte específico en materias de su competencia que ayuden a resolver las solicitudes de información y reclamos de los usuarios.
- La División de Administración Interna e Informática para el trabajo conjunto de mantener operativas las dependencias de atención al público y proveer los soportes informáticos que ayuden a una atención expedita de los usuarios del sistema.

Por la naturaleza de la función, esta jefatura se relaciona con Clientes Externos, tales como:

- Todos los usuarios de los sistemas de pensiones de reparto, de capitalización individual, sistema de pensiones solidarias y el seguro de cesantía, en cuanto a la información y atención de consultas y reclamos que entrega esta división.
- Otras instituciones públicas relacionadas a la seguridad social, particularmente con la Superintendencia de Seguridad Social, con la cual está vigente un convenio de cooperación, compartiendo dependencias para la atención de público en todas las regiones del

país. Además, con Instituciones de supervisión financiera, tales como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y con la Comisión para el Mercado Financiero con las cuales coordinan actividades de educación financiera y previsional en forma conjunta.

5.4 RENTA

El cargo corresponde a un grado **2°** de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **1%**. Incluye las asignaciones y bonos de estímulo. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$6.243.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignaciones y bonos de estímulo y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignaciones y bonos de estímulo, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 1%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$7.851.120.-	\$78.511.-	\$7.929.631.-	\$6.019.117.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$8.913.584.-	\$89.136.-	\$9.002.720.-	\$6.716.625.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$6.252.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$7.837.573.-	\$78.376.-	\$7.915.949.-	\$6.010.224.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$8.900.038.-	\$89.000.-	\$8.989.038.-	\$6.707.732.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$6.243.000.-

***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. Dichas personas después de cumplir 1 año completo de servicio recibirán en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre la totalidad de las asignaciones y bonos de estímulo.

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.

5.5 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, deberán 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.

5.6 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.

Condiciones Especiales:

- Son incompatibles las actividades de las ex autoridades o ex funcionarios de una institución fiscalizadora que impliquen una relación laboral con entidades del sector privado sujetas a la fiscalización de ese organismo. Esta incompatibilidad se mantendrá hasta seis meses después de haber expirado en funciones. En consecuencia, una vez que el/la Jefe/a de División Financiera de la Superintendencia de Pensiones se desvincule de la Superintendencia de Pensiones, no podrá durante el lapso de seis meses contados desde la fecha de expiración de funciones, desarrollar actividades laborales dependientes o independientes, esporádicas o permanentes para personas, empresas o instituciones del sector privado sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Pensiones. (Inciso final del artículo 56, de la Ley O. C. de Bases G. de la Administración del Estado, N° 18.575).
- Los funcionarios de la Superintendencia de Pensiones, una vez nombrados, se encuentran afectos al siguiente motivo de abstención: Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar. (Artículo 12, numeral 5, de la Ley N° 19.880).
- El Superintendente y todo el personal de la Superintendencia de Pensiones deberán guardar reserva y secreto absolutos de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Asimismo, deberán abstenerse de usar dicha información en beneficio propio o de terceros. Para efectos de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 125 de la ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, se estimará que los hechos que configuren infracciones a esta disposición vulneran gravemente el principio de probidad administrativa, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que procedan. (Inciso tercero y final del artículo 50 de la Ley N° 20.255).