

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 04-09-2012

JEFE/A DIVISIÓN DE COMUNICACIONES Y DENUNCIAS SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN ESCOLAR

1. REQUISITOS LEGALES

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 o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a seis años en el sector público o privado. En el caso de poseer el grado académico de Magíster o Doctor los años de experiencia requeridos serán, a lo menos, de cinco años.

Fuente legal: Artículo 2° del DFL N° 4, de 13 de marzo de 2012, del Ministerio de Educación.

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, e implementar métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
A1. VISIÓN ESTRATÉGICA	10 %
A2. GESTIÓN Y LOGRO	20 %
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	15 %
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10 %
A5. LIDERAZGO	15 %
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	10 %
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	20 %

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, acerca del rol de la educación en el país, e incorporarlas de manera coherente, de acuerdo a la estrategia dirigida por el nivel central de la Superintendencia.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos dentro del presupuesto asignado a la Dirección Regional de la Superintendencia respectiva y en los plazos señalados, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizándolo recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en la regulación y fiscalización del cumplimiento de la normativa educacional en los niveles parvularios, básico y medio, de acuerdo a las directrices que dicte en estas materias el Superintendente de Educación. Se valorará positivamente poseer experiencia en funciones directivas o de jefaturas.

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, de acuerdo a las realidades propias de la Región donde se encuentra ubicada la Dirección Regional de la Superintendencia. 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, respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la Institución y credibilidad en la ciudadanía. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

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 poseer conocimientos y/o experiencia en el ámbito de la regulación y normativas en materia de educación, y/o en materias de coordinación en atención a los usuarios externos e internos y/o en materias propias de información a la comunidad escolar en lo relativo a las denuncias y/o reclamos presentados en un nivel apropiado para las necesidades específicas de este cargo.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel Jerárquico
Servicio	Superintendencia de Educación
Dependencia	Superintendente de Educación
Ministerio	Ministerio de Educación
Lugar de Desempeño	Santiago

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Jefe/a de la División Comunicaciones y Denuncias le corresponderá liderar la gestión de las denuncias y requerimientos formulados por la comunidad escolar que denoten eventuales irregularidades producidas en los establecimientos educacionales o sus sostenedores, para dirigirlos hacia las instancias correspondientes –División de Fiscalización de la Superintendencia, MINEDUC, entre otras - que deban resolver en último término las acciones apropiadas frente a estos antecedentes. Adicionalmente, será el responsable de informar a la comunidad escolar sobre materias relativas al ámbito de acción de la Superintendencia de Educación, establecidas en los artículos 48 y 49 de la Ley N° 20.529, ya sea por requerimientos de la ciudadanía o en virtud de necesidades del servicio.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe/a División Comunicaciones y Denuncias, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones estratégicas:

1. Gestionar los recursos humanos, tecnológicos, de infraestructura y materiales desplegados a lo largo del territorio nacional, de modo de permitir que la ciudadanía en general y la comunidad escolar en particular, puedan hacer llegar a la División de Comunicaciones y Denuncias, los requerimientos, consultas y solicitudes, enmarcadas en lo especificado por la Ley de Transparencia. Ello se materializará a condición de que sean relativas al funcionamiento de los establecimientos de Educación Parvularia, Básica y Media y/o sus sostenedores.

2. Planificar y gestionar el uso de los medios puestos a su disposición de tal manera que dichos requerimientos sean satisfechos de acuerdo a los estándares de calidad de servicio y protocolos de atención establecidos por la Superintendencia. Esto implica especialmente asegurar el funcionamiento apropiado de las distintas instancias de contacto con la ciudadanía (Call / Contact Center y oficinas presenciales)
3. Asumir la responsabilidad de informar a la comunidad mediante los medios que estime pertinentes la información sobre derechos en educación y cursos de acción y procedimientos a seguir ante irregularidades.
4. Velar por la consistencia e integridad de la información contenida en las distintas plataformas informáticas y sistemas de registros que soportan la información de su servicio, informando oportunamente al área de Administración General ante cualquier eventualidad, riesgo o emergencia detectada en su operación.
5. Supervisar que las denuncias de menor complejidad sean resueltas en primera instancia por el personal de la División y cautelar que las de mayor complejidad sean derivadas a los organismos y entidades que corresponda.
6. Revisar periódicamente las estadísticas de atención de las oficinas regionales, efectuar seguimiento a las metas establecidas y supervisar los planes de acción que resulten necesarios para asegurar el buen funcionamiento de la división.
7. Dirigir la gestión de las Unidades y/o Departamentos de la División de Comunicaciones y Denuncias.
8. Evaluar los procesos, planificando e implementando mejoras que permitan optimizar los tiempos y resultado.
9. Desarrollar, promover y coordinar procedimientos orientados a la difusión, gestión del conocimiento y articulación de redes de la División.
10. Asesorar y orientar a las autoridades de la Superintendencia y a los Niveles Regionales de Administración en materias de su competencia.

DESAFÍOS DEL CARGO

El/La Jefe/a de la División Comunicaciones y Denuncias deberá enfrentar los siguientes desafíos en el ejercicio de sus funciones:

1. Liderar los procesos de atención de los requerimientos de la ciudadanía, asegurando que sean satisfechos, según los estándares y protocolos de atención especificados por la Superintendencia de Educación.
2. Gestionar el acceso para que se realicen las denuncias de la ciudadanía y la comunidad escolar, y coordinar con la división encargada para su resolución.
3. Implementar un Plan de Comunicación a la comunidad escolar, sobre los derechos, cursos de acción y procedimientos ante irregularidades.

3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO

El 27 de agosto de 2011, se publicó en el Diario Oficial, la ley N° 20.529, que aprueba la creación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media, compuesto por el Ministerio de Educación y por dos nuevas instituciones: la Agencia de Calidad de la Educación y la Superintendencia de Educación. De acuerdo a lo normado en la mencionada ley, el Sistema tendrá por objeto propender a asegurar la equidad, entendida como el que todos los alumnos tengan las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad.

En este contexto, la Superintendencia se constituye como un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio y que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación. La Superintendencia constituye una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, y estará afecta al Sistema de Alta Dirección Pública. Su objeto será fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, en adelante "la normativa educacional". Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos por los sostenedores de los establecimientos subvencionados y que reciban aporte estatal y, respecto de los sostenedores de los establecimientos particulares pagados, fiscalizará la referida legalidad sólo en caso de denuncia. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y otros usuarios e interesados, y atenderá las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda.

Para el desarrollo de su labor, la Superintendencia contará con una dotación efectiva (funcionarios de planta y contrata) y de personal a honorarios, de aproximadamente 519 personas, distribuidas tanto a nivel central como a lo largo del país. Funcionalmente, la Superintendencia se estructurará a través de cuatro divisiones, cada una con sus respectivos departamentos, más uno de apoyo a la gestión de Auditoría, que dependerá jerárquica y administrativamente del/la Superintendente/a.

Además del/la Superintendente/a, son cargos adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública cuatro Jefes/as de División y los/as Directores/as Regionales.

BIENES Y/O SERVICIOS

1. Información de la normativa educacional a la comunidad escolar, tanto en los niveles parvularia, básica y media.
2. Información a la comunidad escolar del buen uso de los recursos asignados a los sostenedores que reciban aporte estatal (y a privados sólo en caso de denuncia).
3. Solicitud de procesos administrativos relativos a incumplimientos de la normativa educacional, luego de realizadas las investigaciones pertinentes.
4. Atención y resolución, ya sea directamente o a través de derivaciones a otros organismos, denuncias y reclamos por parte de la comunidad escolar relativas al cumplimiento de la normativa educacional.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del Jefe/a de la División Comunicaciones y Denuncias estará conformado por los funcionarios que integren del equipo de dicha división. Además, tendrá a su cargo dos Jefes/as de Departamento:

Jefe/a Departamento de Denuncias: encargado de los procesos de atención de denuncias de usuarios de la comunidad escolar, respecto de irregularidades producidas en los establecimientos educacionales o de sus sostenedores.

Jefe/a Departamento de Información a la Comunidad: encargado de los procesos de recopilación, elaboración y difusión de contenidos sobre normativas, regulaciones, estudios y resultados de la fiscalización educacional.

Adicionalmente, tendrá a su cargo a un Coordinador de Transparencia y Solicitudes Presidencia, el cual estará a cargo de las solicitudes de la ley de Transparencia y solicitudes que se recepcionen desde la Presidencia de la República, y a un Encargado/a de Call Center.

CLIENTES INTERNOS

1. Superintendente de Educación Escolar. Reportarle periódicamente sobre las denuncias y consultas que ingresan a través de los distintos canales de atención, poniendo especial énfasis en la cantidad, tipo y tiempo de respuesta de las denuncias, y en aquellas que por su alto impacto, ameritan que la institución actúe con rapidez.
2. Jefe/as de Divisiones. Informarles periódicamente de las denuncias y consultas que ingresan a través de los distintos canales de atención. Con el jefe de División de Fiscalización, coordinar las visitas a los establecimientos de casos especiales y críticos; con el jefe de División de Administración General, coordinar la instalación de infraestructura que permita atender público y al jefe de la División Jurídica solicitarle pronunciamientos jurídicos en aquellas situaciones complejas en que la institución deba fijar su posición.
3. Directores Regionales de la Superintendencia. Informarles periódicamente de las denuncias y consultas que ingresan a través de los distintos canales de atención respecto de su región. Monitorear el funcionamiento de las oficinas y la capacidad funcionaria para responder a la demanda. Fijar procedimientos para resolver en conjunto situaciones complejas.
4. Funcionarios en general. Brindarles información, de acuerdo a los canales de comunicación establecidos, respecto de las normas, políticas, lineamientos y situaciones críticas que afectan el funcionamiento de la institución.

CLIENTES EXTERNOS

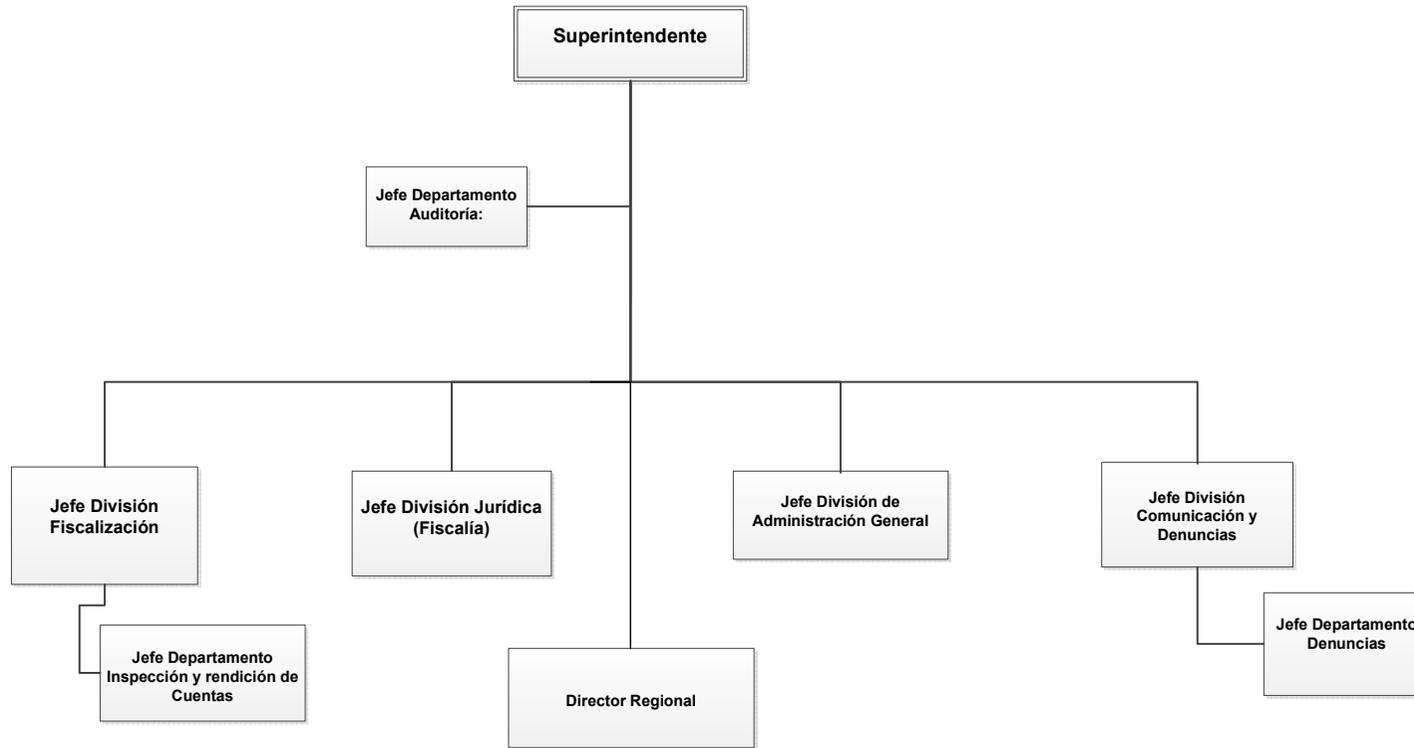
Los principales actores del entorno con que se vincula el cargo son:

1. Ministerio de Educación. Coordinar con los responsables de las áreas la correcta derivación de aquellas denuncias que permanecen en el Mineduc y de las cuales la Superintendencia no tiene atribuciones; coordinar el área de contenidos e información que entregue el call center. Informar de aquellas situaciones de gravedad que pueden tener repercusiones en el área de educación.
2. Sostenedores. Solicitarles que informen sobre las denuncias que hayan ingresado a través de los distintos canales de atención; gestionar solución al conflicto, informarles de sus derechos y obligaciones, normativa, procedimientos.
3. Proveedores, Servicios, Insumos. Pedir presupuesto y ser la contraparte en la compra de aquellos insumos que requiera la División y/o las oficinas.
4. Público en General. Brindarle una atención de excelencia; contener y apoyar en aquellas situaciones críticas, derivar en aquellos casos que no corresponden a la Superintendencia. Informar de los procedimientos, e informar a los padres y apoderados de sus derechos y obligaciones

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen directamente del cargo	4
Dotación Máxima del Servicio	519
Dotación personal a honorarios	43
Presupuesto de Implementación año 2012	\$514.000.000.-
Presupuesto de Operación año 2012	\$5.246.437.000.-
Presupuesto del Servicio año 2013	\$15.058.114.000.-

Perfil – Jefe/a de División de Comunicaciones y Denuncias-Superintendencia de Educación



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 **\$4.197.000.-** 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.	\$5.275.805.-	\$52.758.-	\$5.328.563.-	\$ 4.127.868.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$6.172.137.-	\$61.721.-	\$6.233.858.-	\$ 4.698.205.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$ 4.318.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignaciones y bonos de estímulo: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$5.265.278.-	\$52.653.-	\$5.317.931.-	\$4.121.170.-
	Meses con asignaciones y bonos de estímulo: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$5.621.145.-	\$56.211.-	\$5.677.356.-	\$4.347.609.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 4.197.000.-

***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del Ministerio de Educación.

****No Funcionario:** Se refiere a los postulantes que no provienen del Ministerio de Educación. Dichas personas después de cumplir 1 año 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.

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 altos directivos públicos nombrados 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.
- 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, con un máximo de seis.
- 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.