

**JEFE/A DEPARTAMENTO FUNCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
II NIVEL JERÁRQUICO**

LUGAR DE DESEMPEÑO

Región Metropolitana,
Santiago

I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO¹

**1.1 MISIÓN
Y FUNCIONES
DEL CARGO**

Al Jefe/a Departamento Función Atención Presencial, le corresponde gestionar, implementar y supervisar el modelo de atención de clientes y sus respectivos productos en los canales presenciales internos y externos, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y de calidad establecidos por el instituto y los productos de la red multiservicio del Estado, generando las Instancias de coordinación entre las áreas centrales, directores regionales y redes de atención, conforme a las políticas internas y disposiciones legales vigentes.

Al asumir el cargo de Jefe/a Departamento Función Atención Presencial, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Implementar, operar y controlar los procedimientos de continuidad operativa del canal de atención presencial del Instituto.
2. Supervisar la correcta ejecución del modelo de atención y el cumplimiento de la normativa, los procedimientos, los protocolos e instrucciones en los distintos puntos del canal de atención presencial del Instituto, implementando mejoras operativas o adecuaciones, en conformidad con los lineamientos de la División de Canales de Atención.
3. Monitorear operativamente los puntos de atención presenciales del Instituto, levantando información que permita adoptar decisiones a la Jefatura de División y/o a la Subdirección en materia de adecuación a la demanda, implementación e incorporación de nuevos productos y servicios, con estándares de atención y calidad definidos.
4. Proveer mecanismos de soporte y asistencia operativa a los puntos de atención del canal presencial.
5. Participar de las instancias de propuestas de mejoras o ajustes al modelo de atención presencial de acuerdo a los lineamientos estratégicos definidos por la Subdirección.
6. Supervisar la entrega de información, orientación, productos y servicios, de acuerdo a los estándares definidos para los puntos de atención del canal presencial del Instituto.
7. Realizar la coordinación con las áreas de soporte del Instituto para la correcta implementación y operación del modelo de atención presencial.
8. Asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio definidos para las

Instituciones en convenio y de la normativa vigente.
9. Controlar la entrega, en oportunidad, calidad y forma a la División, de la información de las áreas de su responsabilidad.
10. Diseñar, mantener y evaluar un modelo de categorización de Sucursales, proponiendo estándares de funcionamiento para para punto de atención.
11. Dar cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

1.2 ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Nº Personas que dependen directamente del cargo	22
Nº Personas que dependen indirectamente del cargo	1100
Presupuesto que administra	\$ 39.350.000.-

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
1. Optimizar y dirigir una estrategia de control de gestión del modelo de atención de clientes y canales de pagos que permita medir y reportar el desempeño de los compromisos institucionales, favoreciendo también la mejora continua de los procesos de atención de la División y de la red de Atención ChileAtiende – IPS en términos generales.	1.1 Mejorar el sistema de control de gestión proponiendo e implementando iniciativas que permitan mejorar el acceso a la información por parte de regiones y niveles centrales. 1.2 Alinear los sistemas de evaluación y estudios, simplificando procesos del modelo y proponiendo mejoras de acuerdo con los hallazgos.
2. Fortalecer el modelo de gestión y mantención de los trámites y servicios de la red ChileAtiende en el ámbito presencial a fin que favorezca la calidad de servicio y facilite los procesos de atención por parte de los funcionarios/as.	2.1 Proponer medidas de optimización en los procesos de atención, relativos a los productos y servicios IPS y en convenio con ChileAtiende con el fin de simplificar disminuir las cargas operacionales. 2.2 Diseñar y proponer mejoras en el modelo de atención que agreguen valor y contribuya a aumentar la satisfacción delos/as usuarios/as.
3.- Liderar y gestionar personas aportando al desarrollo del equipo de trabajo promoviendo ambientes y relaciones laborales saludables.	3.1 Implementar acciones necesarias en materias de gestión de personas que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la normativa legal vigente. 3.2 Desarrollar, implementar y supervisar la ejecución de un plan de acción en materias de satisfacción laboral.(clima-istas21).

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 **3°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **30%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.974.000.-** 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) **\$3.361.000.-**

Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.199.000.-

El componente colectivo de la asignación de modernización se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

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, 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 mínima de 6 años.

Fuente Legal: Artículo N° 40, Ley N° 19.882 y artículo 2° del DFL N° 4 de fecha 23 de enero de 2009 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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 y/o procesos de atención de clientes, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.

Adicionalmente se valorará tener experiencia y/o conocimientos en:

- Gestión de equipos de trabajo en terreno y/o proyectos
- Manejo en metodologías de modelos de calidad y satisfacción de clientes
- Mejora continua en procesos, procedimientos y sistemas.
- Gestión de Personas y manejo de crisis.

Es deseable poseer al menos 2 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura y/o coordinación de equipos.

*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.

2.3 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
<p>PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</p> <p>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.</p>
<p>VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO</p> <p>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.</p>
<p>CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO</p> <p>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.</p>

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
<p>C1. COMUNICACIÓN EFECTIVA</p> <p>Capacidad para comunicarse de manera efectiva y oportuna con distintos interlocutores, expresándose con desenvoltura y claridad, escuchando atentamente a su interlocutor y priorizando el mensaje que desea entregar, en pos del logro de objetivos institucionales.</p>
<p>C2. GESTIÓN Y LOGRO</p> <p>Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandolos recursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.</p>
<p>C3. GESTIÓN DE REDES</p> <p>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.</p>
<p>C4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</p> <p>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.</p>
<p>C5. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS</p> <p>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.</p>

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 DOTACIÓN

Dotación Total (planta y contrata)	2.624
Presupuesto Anual	\$132.956.039.000.-

3.2 CONTEXTO Y DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO

Misión Institucional

El Instituto de Previsión Social contribuye a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como así mismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución.

Objetivos Estratégicos institucionales

1. Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.
2. Mejorar en oportunidad y calidad, los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.
3. Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.
4. Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, garantizando la oportunidad y cobertura en la entrega a la ciudadanía.

3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

De manera interna los principales clientes del Departamento Atención Presencial son:

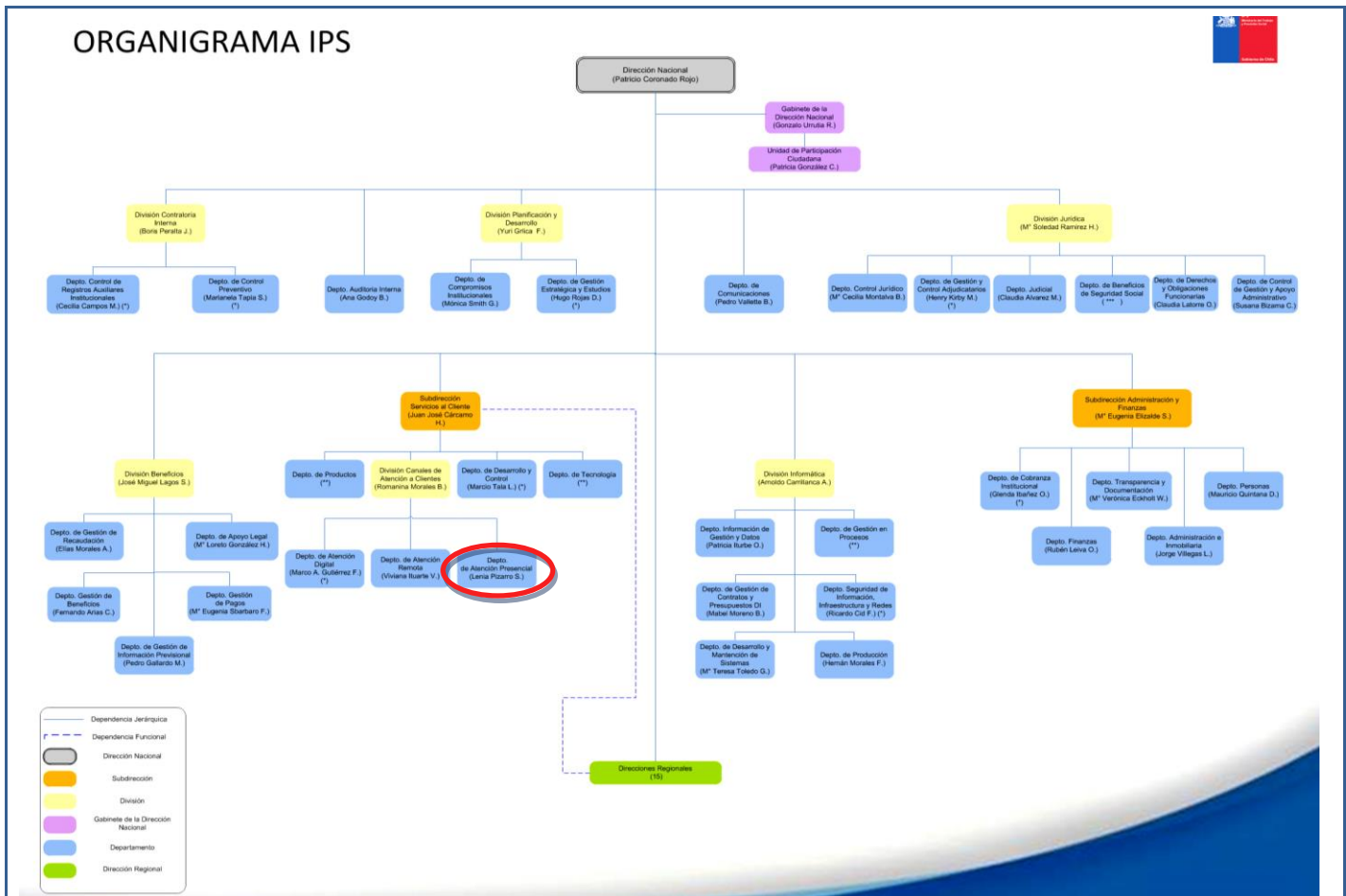
- Director/a Nacional.
- Subdirecciones.
- División de Canales de Atención de Clientes, en sus distintos Departamentos.
- Direcciones Regionales.

De manera externa, los clientes se encuentran definidos principalmente por:

- Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Ministerio de Hacienda
- Servicios en convenio.
- Dirección de Presupuesto.
- Ministerio del Trabajo.
- Superintendencia de Pensiones.
- Empresas proveedoras.

Como actores claves cabe destacar a la Asociación de funcionarios, cuya misión es representar en materia de derechos laborales a los funcionarios/as de la región.

3.4 ORGANIGRAMA



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

- Director/a Nacional.
- Subdirector/a de Servicios al Cliente.
- Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración.
- Jefes/as de División.
- 8 Jefes/as de Departamento.
- 16 Directores/as Regionales.

IV. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

4.1 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.