

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 17-07-2013

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Philip Wood V.

### JEFE/A DIVISIÓN FUNCIÓN CANALES DE ATENCION A CLIENTES INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL – IPS

#### 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 mínima de 7 años.

Fuente: Artículo 40º, inciso final, de la Ley Nº 19.882 y artículo 2º del DFL Nº 4 de fecha 23 de enero de 2009 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

#### 2. 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.

#### 3. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

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

### **2. GESTIÓN Y LOGRO**

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando, formando y motivando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizando 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.

Habilidad para coordinarse y trabajar en conjunto con otras divisiones de la institución, de manera de resguardar la operatividad del Modelo de Atención Multicanal, velando por la entrega de los servicios comprometidos en oportunidad y altos estándares de calidad.

Deseable poseer al menos 3 años de experiencia en cargos directivos, de gerencia o de jefatura.

### **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.

Habilidad para generar soluciones efectivas frente a situaciones imprevistas, de manera de asegurar la continuidad y oportunidad del servicio entregado, tanto en los canales presencial, remoto y digital, en el contexto de la implementación del Modelo de Reacción a Contingencias de la institución.

### **5. LIDERAZGO**

Capacidad para generar compromiso de los/as 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.

Habilidad para generar un trabajo mancomunado en los funcionarios de la institución, de manera de responder oportunamente como equipo sinérgico frente a situaciones de contingencias, potenciando el foco en los principios de calidad que rigen la entrega de los servicios a sus clientes-ciudadanos.

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

Habilidad para promover estrategias y prácticas de mejoramiento continuo que potencien la calidad de servicio de los productos entregados en oportunidad y eficiencia.

## 7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Deseable poseer conocimientos y/o experiencias en gestión de redes masivas de atención de clientes.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

Al Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes le corresponde asegurar la implementación a nivel nacional del modelo de atención del Instituto de Previsión Social y sus mejoras, procurando el cumplimiento de los estándares en las redes presenciales y no presenciales, velando por el cumplimiento normativo y de los procedimientos internos del Instituto, con el objetivo que todo ello permita el fortalecimiento y tecnificación de los procesos de atención, supervisión de pagos y, principalmente, satisfacer las necesidades de los clientes ciudadanos, clientes empleadores y otras instituciones.

**FUNCIONES  
ESTRATÉGICAS**

Al asumir el cargo de Jefe/a División Canales de Atención a Clientes, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones.

1. Asegurar la implementación del modelo de atención de clientes, dentro del marco de calidad, legalidad, eficiencia y transparencia definido por la Institución.
2. Asegurar la continuidad operativa de los canales de atención presencial y no presencial a lo largo del país.
3. Garantizar la mejora continua a través de la sistematización, difusión y coordinación de buenas prácticas de trabajo en los procesos de atención y gestión de beneficios a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos de la Subdirección Servicios al Cliente.
4. Asegurar que la información entregada en los canales de su responsabilidad sea clara, fidedigna, oportuna y de calidad.

**DESAFÍOS DEL  
CARGO**

Al asumir el cargo de Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes le corresponderá:

1. Optimizar el Modelo de Atención Multicanal, generando estrategias que le permita la entrega oportuna, de calidad y con eficiencia de los productos en convenio a sus clientes-ciudadanos.
2. Estandarizar el Modelo de Atención en Sucursales con sistemas de control que garanticen la entrega de información fidedigna a sus clientes-ciudadanos.
3. Generar e implementar estrategias de mejoras, con foco en el sistema de operación tecnológica, facilitando la atención de los clientes.
4. Implementar el Modelo de Reacción a Contingencias en la plataforma multicanal de atención (Canal presencial, digital y remoto).

### 3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

#### CONTEXTO DEL CARGO

El Instituto de Previsión Social fue creado por la Ley N° 20.255 sobre reforma previsional como servicio público descentralizado y, por tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

Tiene por objetivo la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el INP. Administra beneficios previsionales y sociales, formulando estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio, para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas.

El Instituto de Previsión Social está orientado a mantener y mejorar de manera continua la eficacia de su Sistema Gestión de Calidad y procesos que lo integran, promoviendo el trabajo en equipo y la formación de las personas, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes/ciudadanos, a través del aseguramiento de sus derechos y obligaciones previsionales.

Sus lineamientos estratégicos son:

- Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office que centra su accionar en el cliente.
- Optimizar los procesos de gestión de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la concesión de pago, mantención, suspensión y extinción de prestaciones a cargo de este Instituto.
- Recaudar y distribuir en tiempo y forma las cotizaciones previsionales electrónicas encomendadas al Instituto, mediante un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.
- Recuperar las deudas previsionales a través de procesos de calidad, agotando las gestiones que tengan por objetivo aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad impagas.

El Instituto de Previsión Social se encuentra inmerso en el proceso de Modernización del Estado, a través de la implementación de ChileAtiende, en donde se busca poner al estado al 100% al servicio de los ciudadanos. A través de la coordinación estratégica de la Secretaría General de la Presidencia, la institución ha comenzado un proceso de ampliación de sus funciones tradicionales, a través de la creación de un servicio Multicanal único de atención, en donde hoy se han implementado 155 puntos de atención a lo largo del país, que cuentan con funcionarios especialmente capacitados en atención ciudadana, con el propósito de atender las consultas y los requerimientos de la ciudadanía.

Actualmente, se encuentran disponibles diversos beneficios y servicios provenientes de 20 instituciones en convenio, a saber:

- Instituto de Previsión Social (IPS)
- Fondo Nacional de Salud (Fonasa)
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca)
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena)
- Ministerio de Bienes Nacionales
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
- Servicio Electoral (SERVEL)
- Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)
- Comisión Defensora Ciudadana (CDC)
- Ministerio de Educación
- Superintendencia de Seguridad Social
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Instituto Nacional de la Juventud
- Ministerio de Desarrollo Social
- Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
- Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

El Instituto de Previsión Social está llamado a ser una institución clave, con cerca de 2.623 funcionarios, los que deben orientar su actividad a prestar una atención de calidad a los ciudadanos de Chile, particularmente aquellos de menores recursos. El presupuesto proyectado de la institución confiere a ésta la administración de recursos que representan cerca de un tercio del presupuesto fiscal de la Nación.

Asimismo, se encuentra disponible el Portal ChileAtiende permite acceder de manera simple y directa a información sobre más de 2.000 beneficios y servicios públicos, en un lenguaje claro y cercano, pensado para facilitar la orientación a las personas y el Call Center 101 que entrega orientación sobre los servicios y beneficios que otorga el Estado. Las 20 instituciones en convenio, abarcan alrededor de 130 servicios de instituciones públicas que se han sumado a la red Multiservicios multicanal del estado. En este sentido el IPS participa activa y protagónicamente de la iniciativa ChileAtiende, acercando los servicios de varias instituciones públicas a la ciudadanía, optimizando los tiempos y entregando un servicio rápido, integral y de calidad.

El Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social (IPS) refleja que los resultados de su gestión durante el año 2012 respondieron satisfactoriamente a las prioridades gubernamentales, ministeriales y a las demandas expresadas por la ciudadanía. De manera especial, se destaca la participación del IPS en la consolidación de la red ChileAtiende, proyecto de especial relevancia en la Agenda de

Modernización del Estado, que entre otros aspectos ha significado la adecuación de sus puntos de atención en todo el país, la capacitación de sus funcionarios en una gran variedad de materias y el establecimiento de convenios con otras entidades públicas para entregar un mejor servicio a las personas. Esta iniciativa, pionera en la administración del Estado, ha permitido que durante el 2012 se entregaran más de 12 millones de atenciones, a saber, 5.579.267 atenciones en los canales presenciales (puntos de atención ChileAtiende), 305.528 autoatenciones en los módulos de acceso a Internet ubicados en los principales puntos de atención, 939.098 atenciones vía Call Center (IPS y ChileAtiende) y se registraron 5.846.211 accesos a través de los portales web de ChileAtiende e IPS. Se estima que durante el 2013 se superarán los 16 millones de atenciones a través de los distintos canales presenciales y no presenciales.

Para el 2013, los desafíos del IPS están orientados a gestionar eficientemente proyectos como:

- Chile Sin Papeles, impulsado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Calidad de Servicio a la ciudadanía/usuarios, que permitirá un mayor acceso a los beneficios del Estado a través de los Centros de Atención de ChileAtiende y mejorar en la calidad y oportunidad del servicio entregado
- Gestión de Personas, que implica diversos programas de formación, orientados a fortalecer las competencias claves de la gestión.
- Gestión de la Deuda Histórica Previsional que los empleadores mantienen con el IPS.
- Consolidar el Programa Derechos Garantizados, de tal forma de asegurar la continuidad operativa.

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 Administración
- 5 Jefes/as de División
- 8 Jefes/as de Departamento
- 15 Directores/as Regionales

**BIENES Y/O SERVICIOS**

Los servicios habituales del Departamento de Canales de Atención a Clientes son:

- 1) Servicios tangibles de atención a las personas a través de la red multicanal multiservicios, tales como la entrega de certificados, postulaciones a beneficios, bonos, tarjetas y formularios.
- 2) Información a sus clientes-ciudadanos en relación a los servicios que se entregan.

**EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo del/a Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes está compuesto por:

- **Jefe/a Departamento de Atención Presencial**, a quien le corresponde dirigir, gestionar y operar los procesos de atención de clientes en los canales de atención presenciales, asegurando el cumplimiento de estándares, acordes a las necesidades y requerimientos de calidad establecidos por el instituto, políticas internas y disposiciones legales vigentes.
- **Jefe/a Departamento de Atención Digital**, a quien le corresponde dirigir, gestionar, operar y controlar los procesos del modelo de atención a clientes en los canales digitales, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y de calidad establecidos por el instituto, conforme a las políticas internas y las disposiciones legales vigentes.
- **Jefe/a Departamento de Atención Remota**, a quien le corresponde dirigir la operación de los procesos de atención de clientes en los canales telefónicos, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y de calidad establecidos por el instituto, conforme a políticas internas y disposiciones legales vigentes.

**CLIENTES INTERNOS**

El/La Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con la Dirección Nacional, con la Subdirección de Servicios al Cliente, con la Subdirección de Sistemas de Información y Administración con la División de Beneficios, de Informática y Jurídica, con el Departamento de Personas y con los Directores Regionales

El Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con las divisiones, como proveedores de insumos para la atención de los clientes ciudadanos.



**CLIENTES EXTERNOS**

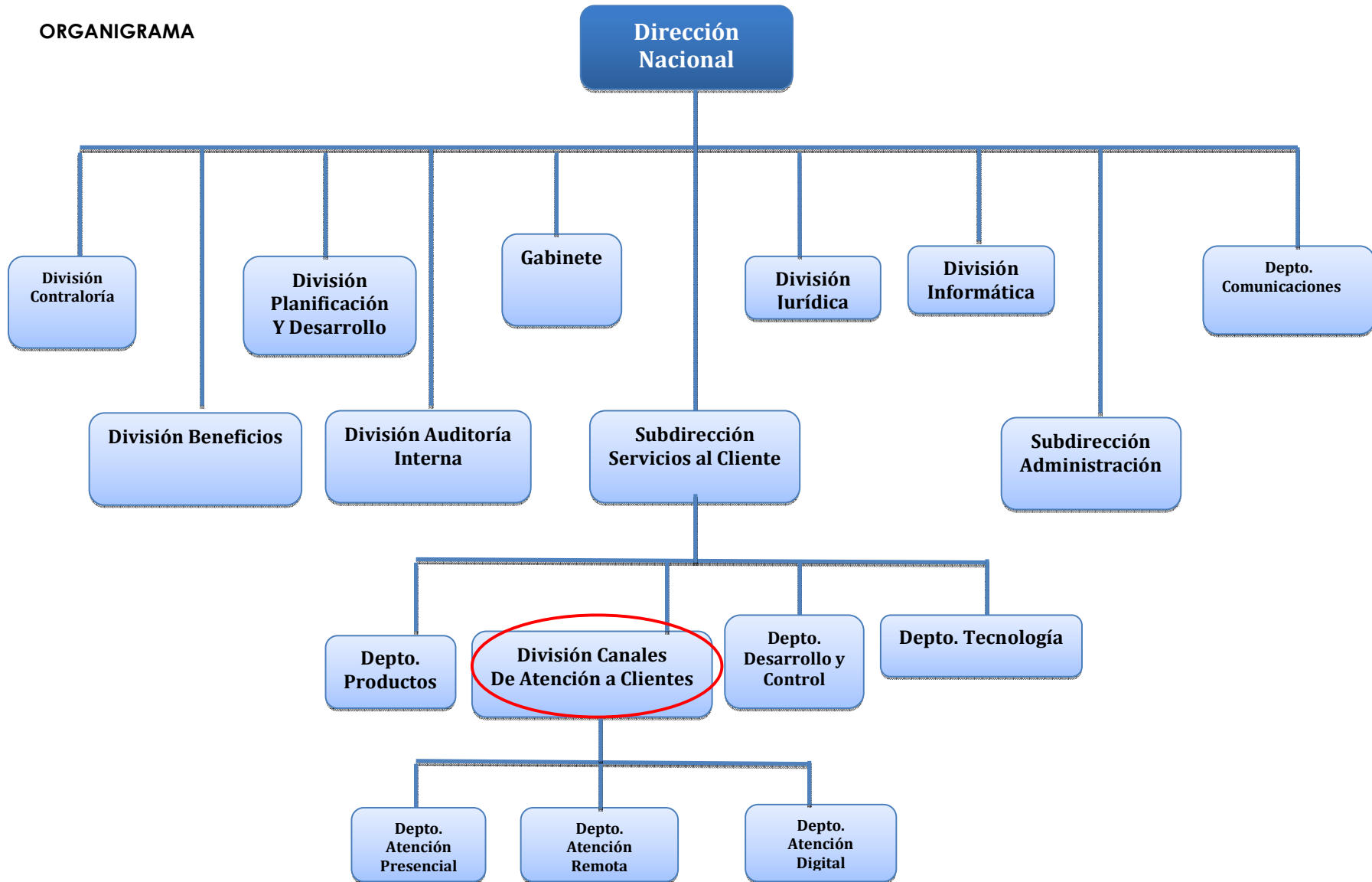
El/La Jefe/a División Función Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con sus clientes-ciudadanos, con organismos públicos y privados relacionados al instituto de Previsión Social y con otras instituciones y ciudadanos asociados a la red de multicanal multiservicios y que por ley corresponda, con el objeto de incorporar lineamientos en materias de políticas públicas, proveer información, establecer convenios, sin perjuicio de los organismos estatales a quienes reporta.

**DIMENSIONES DEL CARGO**

Dotación total de la división	105
Dotación del Servicio *	2.623
Dotación Honorarios	60
Presupuesto que administra	\$21.679.688.000
Presupuesto del Servicio 2013	\$4.463.160.660.000.

Fuente: Instituto de Previsión Social. Dipres [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl)  
 \*Dotación Máxima Autorizada por la Ley de Presupuesto.

**ORGANIGRAMA**



## RENTA

El cargo corresponde a un grado **2°** 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 **\$3.536.000.-** 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.	\$2.527.545.-	\$1.137.395.-	\$3.664.940.-	\$ 3.028.041.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.546.599.-	\$2.045.970.-	\$6.592.569.-	\$ 5.122.294.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$3.726.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.515.309.-	\$1.131.889.-	\$3.647.198.-	\$3.014.380.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.006.506.-	\$1.802.928.-	\$5.809.434.-	\$4.579.858.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 3.536.000.-</b>

\***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 cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio (ley 19.553, ley 19.882 y ley 20.212).

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.

La Renta detallada podría tener un incremento de hasta un 10% por redefinición del porcentaje de asignación de alta dirección pública.

#### 4. CONDICIÓN 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.
- El directivo público 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 público 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.
- Conforme a lo establecido por el inciso final del artículo quincuagésimo séptimo de la ley N°19.882, las personas que son designadas como titulares en cargos de alta dirección pública cesan en los cargos de planta que posean en propiedad en los servicios públicos. Por el contrario, los directivos que se desempeñen como transitorios y provisionales, conforme a lo establecido en el artículo quincuagésimo noveno de la misma ley, conservarán sus cargos de planta en tanto se desempeñen en esa temporal calidad.
- 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, 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 este sea renovado.