

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 19-03-2013

Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Jorge Garcés

### SUBDIRECTOR/A FUNCIÓN: OPERACIONES SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

#### 1. REQUISITOS LEGALES

Estar en posesión de un 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, o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años en el sector público o privado.

Fuente: Artículo 6° del DFL N° 1-2009 de 30.12.2009 del Ministerio de Justicia.

#### 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	15%
A5. LIDERAZGO	20%
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 y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizand recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

Asimismo, es deseable que posea a lo menos 2 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura a fines.

### **3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES**

Capacidad para identificar a los actores involucrados (stakeholders) y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y/o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar, de ser necesario, situaciones críticas.

### **4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS**

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

### **5. LIDERAZGO**

Capacidad para generar compromiso de los funcionarios/as y el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la Institución. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

Capacidad para llevar a terreno los procedimientos y prácticas a las quince direcciones regionales del Servicio.

### **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**

Es deseable contar con conocimientos y/o experiencias en gestión de procesos. Se valorará contar con experiencia en organizaciones con presencia nacional que prestan servicios de atención a usuarios masivos y/o en sistemas y métodos de atención, logística y trabajo en redes.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Servicio de Registro Civil e Identificación
Dependencia	Director/a Nacional
Ministerio	Ministerio de Justicia
Lugar de Desempeño	Santiago

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

Al Subdirector/a de Operaciones le corresponde entregar apoyo técnico en la prestación de servicios y productos, para lo cual debe optimizar, implementar y evaluar los mecanismos estratégicos de coordinación entre las Direcciones Regionales y las oficinas del Servicio que de ellas dependan, con el objetivo de brindar servicios de calidad a los usuarios.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Subdirector/a de Operaciones le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Supervisar, coordinar y evaluar el funcionamiento y gestión operativa de las oficinas y las direcciones regionales del Servicio, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios otorgados, midiendo y asegurando la satisfacción de los usuarios.
2. Establecer políticas y estándares de participación y coordinar en conjunto con las direcciones regionales, las acciones necesarias para la asistencia a programas de atención en terreno a la ciudadanía.
3. Liderar la mejora continua de todas las oficinas, incluyendo la oficina internet y call center como canales de distribución de información del Servicio, atención de consultas y como oficina virtual para la realización de trámites con el Servicio, así como de otras actuaciones que por su medio sea factible realizar.
4. Proponer a la dirección regional planes de apertura o cierre de oficinas o suboficinas, en coordinación con las direcciones regionales.
5. Analizar las propuestas, requerimientos y/o sugerencias provenientes de las direcciones regionales, armonizándolas con las políticas y planes del Servicio, con el fin de someterlas a consideración de la Dirección Nacional.

**DESAFÍOS DEL CARGO**

Los principales desafíos que deberá enfrentar el Subdirector/a de Operaciones son:

1. Diseñar, implementar y evaluar un modelo de atención presencial institucional.
2. Implementar el nuevo sistema de documentos de identificación a lo largo del país, procurando una adecuada gestión del cambio de los procesos y las personas.
3. Facilitar y potenciar el acceso de los usuarios/as a los productos del Servicio de Registro Civil e Identificación mediante el desarrollo y difusión de las distintas formas de interactuar con la ciudadanía, tales como la oficina internet y call center.
4. Reformular las políticas y criterios de convenios con instituciones.

### 3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

**CONTEXTO DEL CARGO**

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de Justicia.

El Servicio tienen como misión facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad.

Así, este Servicio atiende a todos los habitantes del país, estableciendo la identidad de cada uno de ellos y otorgando los documentos que la acreditan. Además, registra y acredita una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su estado civil y su patrimonio.

En la actualidad, el Servicio de Registro Civil e Identificación es reconocido por la comunidad como uno de los servicios públicos más modernos, amables y eficientes. Además, sus avances tecnológicos y de organización han sido destacados como un ejemplo a seguir por servicios similares en toda Latinoamérica.

Durante el año 2013 se inicia la implementación y puesta en marcha del nuevo sistema de identificación, de documentos de identidad y viaje.

La Dirección Superior del Servicio está a cargo de un/a Director/a Nacional, quien tiene su representación judicial y extrajudicial, de quien dependen las 15 direcciones regionales, las Subdirecciones

de Operaciones, de Estudios y Desarrollo, de Administración y Finanzas, y Jurídica, además de Contraloría Interna.

El Servicio realiza permanentemente acciones y salidas a terreno de atención a usuarios, con el fin de acercarse a los/as ciudadanos/as que se encuentran más apartados, o con dificultades de acceso a las oficinas.

Cabe señalar que los siguientes cargos del Registro Civil, están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Director Nacional.
- Subdirector/a de Administración y Finanzas
- Subdirector/a Estudios y Desarrollo
- Subdirector/a Jurídica
- Subdirector/a Operaciones y
- 15 Directores/as Regionales.

**BIENES Y/O  
SERVICIOS**

**SERVICIOS**

- Servicio de atención telefónica call center
- Servicio de atención mediante oficina internet (contacto y venta de certificados en línea)
- Servicio de atención mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso (Solicitudes de Transparencia Pasiva)
- Colaboración y participación en el Comité Bipartito de Capacitación, Comité de Riesgos, Comité de Bienestar, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Calidad y Comité de Implementación Ley de Acceso a la Información Pública, Comité de productos y servicios, Comité de plantilla.

**PRODUCTOS**

- Circulares, manuales e instructivos en materias de procesos y procedimientos de actuaciones en oficinas
- Informe de medición de satisfacción ciudadana
- Informe anual de contactos del Sistema de Atención e Información Ciudadana (SIAC)
- Informes de estados de avance de compromisos: Sistemas PMG Gestión Territorial y del Sistema de Atención e Información Ciudadana (SIAC), Compromisos de Desempeño Colectivo, Sistema de Información de Gestión (formulario H), Plan de Acción y Programación Gubernamental.

**EQUIPO DE TRABAJO**

El Subdirector/a de Operaciones cuenta con un equipo de trabajo conformado por:

- Cuatro funcionarios pertenecientes a la Unidad de Atención a Instituciones cuya función es ser la unidad encargada de establecer convenios de prestación de servicios de información con entidades privadas y públicas.
- Cinco funcionarios del departamento gestión y operaciones - cuya función es la relación operativa con las regiones y sus oficinas, en cuanto a gestionar, canalizar y acompañar sus requerimientos.
- Nueve funcionarios del departamento de servicios y atención ciudadana - responsable de los espacios de atención ciudadana (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, Internet, Call Center), también es responsable del funcionamiento de la Ley de Transparencia.

Asimismo, conforman el equipo 2 secretarías, -1 asesor- jurídicos y 1 asesor para el Sistema Integral de Mejoramiento de Calidad de Atención.

**CLIENTES INTERNOS**

1. Subdirectores: para coordinar e implementar las diversas metas y planes que la organización requiere en un periodo de tiempo definido.
2. 15 Directores Regionales: para llevar a las diversas regiones las políticas y procedimientos fijados a nivel central y también aquellas prácticas y oportunidades de mejora de una región a otra.
3. Jefaturas de Departamentos, Subdepartamentos y Unidades: para abastecerse de las herramientas necesarias para implementar los proyectos a su cargo.
4. Jefes de Operaciones Regionales: para asegurar la implementación en terreno de las metas y planes acordados con las directivas regionales.

**CLIENTES EXTERNOS**

El principal cliente externo lo constituyen las personas que solicitan los distintos servicios de la institución.

Asimismo, se relaciona con:

1. Subsecretaría de Desarrollo Regional por el Programa Mejoramiento a la Gestión Pública de Gestión Territorial.
2. Secretaría General de Gobierno por el Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC)

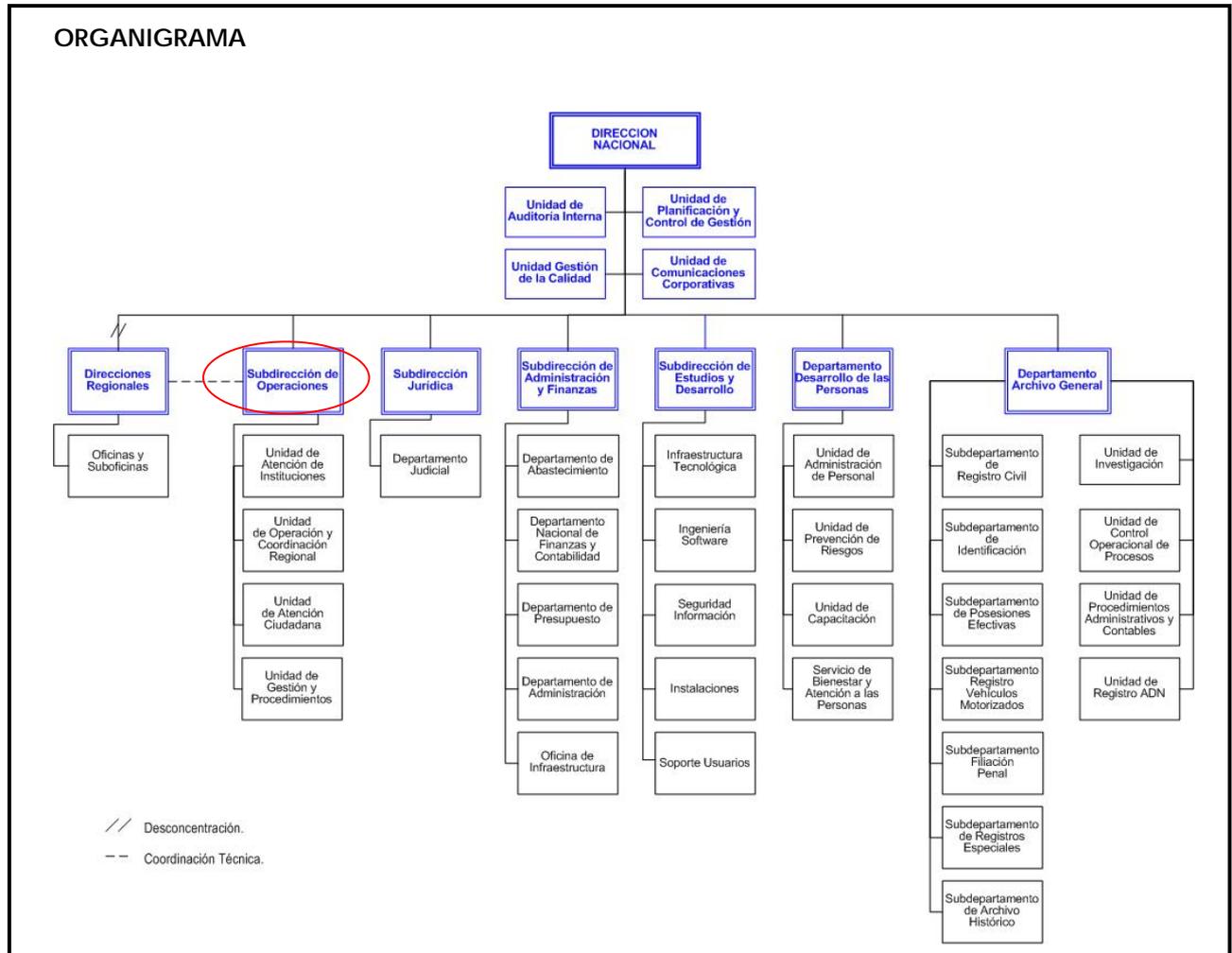
- |  |
|--|
| <p>3. Ministerio de Justicia por la Agenda de Participación Ciudadana.</p> <p>4. Municipalidades.</p> <p>5. Instituciones públicas y privadas con convenio.</p> <p>6. Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>7. Ministerio de Planificación y Cooperación, por el programa Chile Solidario.</p> |
|--|

**DIMENSIONES  
DEL CARGO**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	23
Dotación Total del Servicio	2963
Personal honorarios	36
Presupuesto que administra	\$ 343.000.000
Presupuesto del Servicio	\$86.757.916.000

Fuente: Ley de Presupuesto 2012 Dipres, Servicio de Registro Civil e Identificación.

ORGANIGRAMA



**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **42%**. Incluye las asignaciones de modernización y la bonificación por calidad de satisfacción al usuario. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.328.000.-** 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 42%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.497.829.-	\$1.010.985.-	\$3.508.814.-	\$ 2.908.668.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.313.392.-	\$1.811.624.-	\$6.125.016.-	\$ 4.820.585.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$3.546.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.395.564.-	\$1.006.137.-	\$3.401.701.-	\$2.826.191.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.803.473.-	\$1.597.459.-	\$5.400.932.-	\$4.332.475.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 3.328.000.-</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. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.
- Los candidatos seleccionados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- El directivo nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El Alto Directivo deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio. El no cumplimiento de las metas convenidas, tendrá efectos en la remuneración del directivo en el año de gestión siguiente.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución en calidad de alto directivo público, con un máximo de seis, conforme a lo establecido en el inciso segundo del artículo quincuagésimo octavo de la Ley N° 19.882.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del período de nombramiento sin que éste sea renovado.