

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 14-04-2015
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Lorenzo Álvarez

JEFE/A DIVISIÓN 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.

(Artículo 40º, inciso final, de la Ley N° 19.882 y artículo 2º del DFL N° 4 de fecha 23 de enero de 2009 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social).

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 y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

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

Capacidad de proponer soluciones ante situaciones futuras que pudieran afectar el cumplimiento de la misión institucional.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizandorecursos 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, garantizando la continuidad operacional en cualquier situación.

Deseable poseer al menos 2 años de experiencia en cargos directivos, de gerencia y/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.

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, con el fin de implementar sistemas tecnológicos y procesos administrativos de calidad.

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.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión de redes masivas de sucursales de atención a clientes, en un nivel acorde a las necesidades del cargo.

Adicionalmente se valorará tener experiencia en calidad de servicio y/o previsión social.

II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Instituto de Previsión Social- IPS
Dependencia	Subdirector de Servicios al Cliente
Ministerio	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Lugar de Desempeño	Santiago

2. PROPÓSITO DEL CARGO

MISIÓN

Al Jefe/a División Canales de Atención a Clientes le corresponde asegurar la implementación a nivel nacional del modelo de atención a usuarios del Instituto de Previsión Social, procurando el cumplimiento de los estándares en las redes presenciales y no presenciales, en el marco de la red de atención multiservicios, de acuerdo a los lineamientos definidos por el Instituto de Previsión Social.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe/a División Canales 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. Sistematizar, coordinar e implementar mejoras al modelo de atención en los distintos canales, de acuerdo a los lineamientos de la Instituto de Previsión Social.
4. Asegurar que la información de las áreas de su responsabilidad sea clara, fidedigna, oportuna y de calidad.

DESAFÍOS DEL CARGO Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO

DESAFIOS DEL CARGO	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO
<p>1. Implementar a nivel país, de manera estandarizada el Modelo de atención definido por el Instituto de Previsión Social, en el contexto de la red multiservicios.</p>	<p>1.1 Diagnosticar el modelo y protocolos de atención en los canales presenciales y no presenciales a lo largo del país. 1.2 Proponer y administrar un sistema de evaluación y seguimiento del modelo de atención.</p>
<p>2. Garantizar la continuidad operativa de los canales, sus sistemas de atención y los espacios físicos necesarios, entre otros.</p>	<p>2.1 Proponer un plan de seguimiento y monitoreo respecto de la operatividad del canal de manera diaria, con diseño de alertas y comunicación eficiente con regiones y puntos de atención.</p>
<p>3. Potenciar y estandarizar los procesos de formación y acreditación de las plataformas de Atención, de los distintos canales, participando de los procesos de evaluación, encuestas y estudios.</p>	<p>3.1 Diseñar un plan de levantamiento de necesidades de formación, capacitación, de acuerdo a los resultados de las evaluaciones vigentes, consolidando uno o más requerimientos a las áreas de pertinencia de la Subdirección de Servicios al Cliente.</p>
<p>4. Identificar e implementar mejoras en el sistema de operación tecnológica que permita facilitar la atención de los clientes.</p>	<p>4.1 Diseñar un modelo de coordinación con las áreas pertinentes, con planes de acción, seguimiento y evaluación de la aplicación de las medidas.</p>
<p>5. Diseñar un modelo de reacción a contingencias en la plataforma completa.</p>	<p>5.2 Implementar, evaluar y hacer seguimiento y corrección de implementación de acciones de contingencia.</p>

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.

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.

Bajo estas condiciones, el Instituto de Previsión Social está llamado a ser una institución clave, con cerca de 2.700 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.

El Instituto de Previsión Social se encuentra inmerso en el proceso de Modernización del Estado, a través de la implementación de una red multiservicios y multicanal, en donde se busca poner los trámites del estado al servicio de los ciudadanos de manera simple y cercana. La implementación de este programa se concreta a través de la coordinación directiva y estratégica entre la Secretaría General de la Presidencia, Ministerio de Hacienda, Ministerio del Trabajo e IPS.

Hoy se han implementado 205 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 28 instituciones en convenio, además de los propios del Instituto de Previsión Social:

- 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
- Instituto de Seguridad Laboral (ISL).
- Biblioredes
- Contraloría General de la República
- Diario Oficial
- Poder Judicial
- SERNATUR
- Subsecretaría de Servicios Sanitarios
- Subsecretaría de Transporte
- Extranjería
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- Dirección del Trabajo

Como canal también se encuentra disponible el Portal ChileAtiende permite acceder a información sobre más de 2.000 beneficios y servicios públicos, y el Call Center 101 que entrega orientación sobre los servicios y beneficios que otorga el Estado. Las 28 instituciones en convenio, abarcan alrededor de 103 servicios de instituciones públicas que se han sumado a la Red Multiservicios Multicanal del Estado.

En este sentido el IPS es parte de la implementación de la Red Multiservicios, disponibilizando sus canales para acercar los servicios de diversas instituciones públicas a la ciudadanía, optimizando los tiempos y entregando un servicio rápido, integral y de calidad.

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

**BIENES Y/O
SERVICIOS**

Los servicios habituales de la División de Canales de Atención a Clientes son:

- 1) Servicios de atención a las personas (entrega de certificados, información de beneficios y otros).
- 2) Servicios de atención a las personas de la red multicanal multiservicios.
- 3) Información en relación a los servicios que entrega.

**EQUIPO DE
TRABAJO**

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

- **Jefe/a Departamento 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 Atención Digital**, a quien le corresponde gestionar, operar y controlar los procesos del modelo de atención en los canales digitales, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y de calidad establecidos por el instituto, conforme a políticas internas y disposiciones legales vigentes que permitan garantizar la entrega oportuna y completa de los servicios a los clientes.
- **Jefe/a Departamento 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 las políticas vigentes, que permitan garantizar la entrega oportuna y completa de los servicios a los clientes.

CLIENTES INTERNOS

El/La Jefe/a División Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con:

- Dirección Nacional.
- Subdirector/a de Servicios al Cliente.
- Subdirector/a Sistemas de Información y Administración.
- Jefe/a División Beneficios
- Jefe/a División Informática
- Jefe/a Departamento de Personas
- Jefe/a División Jurídica
- Directores/as Regionales

El Jefe/a División 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 Canales de Atención a Clientes se relaciona principalmente con:

- Organismos públicos y privados relacionados al instituto de Previsión Social
- Otras instituciones y ciudadanos asociados a la red de multicanal multiservicios y que por ley corresponda.
- Clientes-ciudadanos.

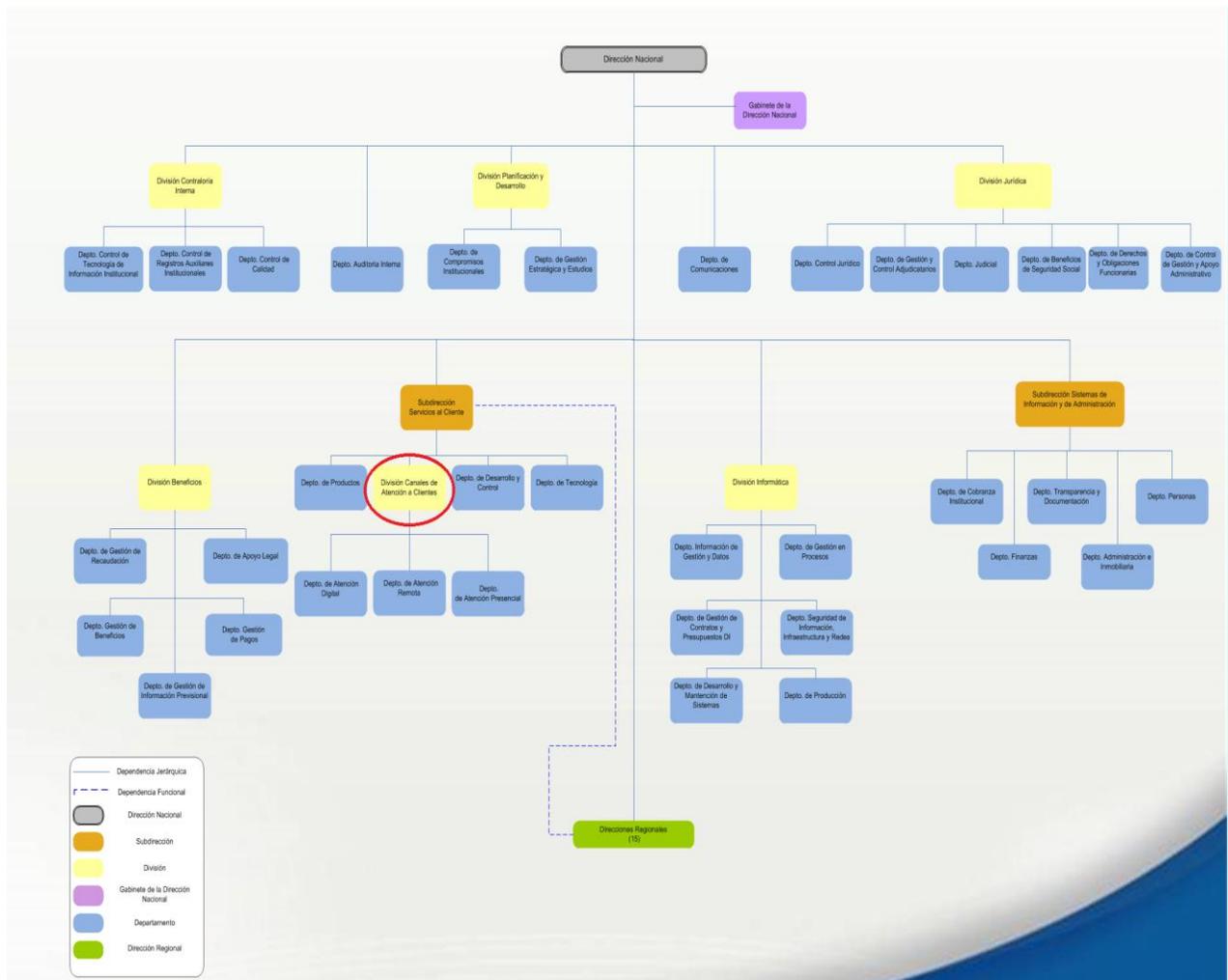
El Jefe/a División Canales de Atención a Clientes se relaciona con los actores indicados, con el objeto de incorporar lineamientos en materias de políticas públicas, proveer información, establecer convenios, sin perjuicio de los organismos estatales a quienes reporta.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen directamente del cargo	15
Dotación Total de la división	92
Presupuesto que administra	No administra presupuesto
Dotación Total del Servicio máxima autorizada	2623
Dotación Honorarios	73
Presupuesto del Servicio a nivel Nacional	\$4.400.139.788.000

Fuente: Instituto de Previsión Social

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 **\$3.909.000.-** 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.	\$2.813.160.-	\$1.265.922.-	\$4.079.082.-	\$ 3.352.461.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$5.060.369.-	\$2.277.166.-	\$7.337.535.-	\$ 5.656.604.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$4.121.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.799.541.-	\$1.259.794.-	\$4.059.335.-	\$3.337.256.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.459.245.-	\$2.006.660.-	\$6.465.905.-	\$5.052.872.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$ 3.909.000.-

***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.

*****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 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.