

I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 24-03-2015
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Mónica Espinosa M.

SUBDIRECTOR/A DE SERVICIOS AL CLIENTE 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 40°, inciso final, de la 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. FACTOR PROBIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar al interior de la organización 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	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 variables del contexto nacional y 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, en relación a la estrategia de modernización del Estado.

2. GESTIÓN Y LOGRO

Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, 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 de servicio.

Deseable poseer a lo menos 3 años de experiencia en cargos directivos o de jefatura en cargos de similar envergadura.

3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES

Capacidad para identificar a los actores involucrados en la entrega de prestaciones de seguridad social y otros servicios, generando 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.

Habilidad para desarrollar redes y alianzas estratégicas con otras instituciones, que permitan optimizar la entrega oportuna de los beneficios y la calidad de respuesta a los clientes. 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 y credibilidad 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, logrando mantener y promover un clima organizacional armónico y desafiante, gestionando equipos de alto rendimiento.

6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar procedimientos, metodologías y nuevas prácticas de trabajo en los planes, tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión y administración, en un nivel acorde a las necesidades del cargo.

Adicionalmente, se valorará tener experiencia en:

- Procesos y redes masivas de sucursales de atención a clientes a nivel nacional.
- Calidad de servicio.
- Previsión Social.

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**

El/La Subdirector/a de Servicios al Cliente deberá liderar el funcionamiento del modelo de atención del Instituto a nivel país, con el fin de garantizar la prestación de servicios y beneficios de los/as usuarios/as, conforme a altos estándares de calidad, políticas internas y disposiciones legales vigentes¹.

FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Subdirector/a de Servicios al Cliente del Instituto de Previsión Social, le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Implementar, dirigir, controlar y evaluar el modelo de atención, aprobado por el Director/a Nacional, velando especialmente, por la cobertura y calidad del servicio entregado a los clientes ciudadanos y a las instituciones, tanto públicas como privadas en el marco de la red de multiservicios del Estado.
2. Coordinar las operaciones con otras instituciones, de modo de ofrecer de forma satisfactoria la red de atención del IPS al resto de los servicios públicos.

¹ RES EX N°109, del 08 de Marzo 2013

3. Liderar y gestionar al equipo de personas bajo su dependencia, guiándolos hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas de la institución en un buen clima organizacional.
4. Velar por el cumplimiento de Metas e indicadores asociados a la gestión (Alta Dirección Pública, Convenio de Desempeño Colectivo y Programa de Mejoramiento de la Gestión.

DESAFÍOS DEL CARGO Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO

DESAFÍOS DEL CARGO	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO
<p>1. Garantizar una atención oportuna de usuarios del sistema previsional, que les permita acceder a los servicios de información y tramitación en materias de seguridad social para la correcta calidad de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones sociales.</p>	<p>1.1. Evaluar y mejorar el funcionamiento de las CAPRI (Centro de Atención Previsional Integral / sucursales).</p> <p>1.2. Diagnosticar los procedimientos de información y tramitación de las diferentes prestaciones previsionales y sociales, proponiendo e implementado un plan de mejora con la finalidad de simplificarlos.</p> <p>1.3. Desarrollar e implementar un modelo de coordinación efectiva y eficaz con las administradoras de fondos de pensiones.</p> <p>1.4 Diagnosticar y elaborar un Plan de Trabajo para la instalación de nuevos puntos de atención, conforme a diagnóstico y priorización.</p>
<p>2. Potenciar los procesos del modelo de atención de clientes en los canales no presenciales, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.</p>	<p>2.1 Diagnóstico del modelo de atención no presencial.</p> <p>2.2 Diseño e implementación de las mejoras priorizadas del modelo de atención de clientes en los canales no presenciales.</p>
<p>3. Optimizar la gestión Regional, liderando el proceso de modernización institucional, sobre la base de un buen clima organizacional, y de la atención de usuario basado</p>	<p>3.1 Liderar acciones para optimizar la gestión interna de los recursos humanos y financieros de las Direcciones Regionales.</p> <p>3.2 Generar instancias de</p>

<p>en derecho.</p>	<p>comunicación entre las distintas direcciones regionales, que permitan compartir y implementar nuevas prácticas, hacia los usuarios. 3.3 Elaborar e implementar un plan de trabajo a partir de las evaluaciones realizadas con los instrumentos existentes.</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 principales servicios que presta se relacionan con la atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites:

- Servicios de Atención a las personas
 - Información, orientación y gestión de servicios y/o beneficios, a través de la plataforma de atención, telefónica y consultas Web.
 - Emisión de certificados de regímenes que administra el

Instituto de Previsión Social.

- Administración del sistema de reclamos.
- Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social y pagos de la red de protección Social.
- Servicio de recaudación y distribución.
- Pagos Asociados a la Red de Protección Social.
- Información y orientación en plataforma de atención, telefónica y consultas Web.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de esta Subdirección está compuesto por:

Jefe/a División Canales de atención a Clientes: cuya función principal es 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.

Jefe/a Departamento Productos: cuya función principal es liderar, coordinarla incorporación, colocación y mantención de productos o servicios públicos en la red de atención.

Jefe/a Departamento Desarrollo y Control: cuya función principal es realizar control y seguimiento de actividades internas, generando reportes, controlando el cumplimiento de estudios y proyectos a su cargo y elaborando información del avance de los compromisos y metas institucionales.

Director/a Regional: cuya función principal es administrar el funcionamiento del Instituto en la Región.

CLIENTES INTERNOS

El/la Subdirector/a de Servicios al Cliente se relaciona principalmente con:

- Director/a Nacional: A quien reporta por la gestión realizada en los Centros de Atención Previsional.
- Subdirector/a Administración y Finanzas: con quien debe coordinar la implementación de políticas transversales institucionales propias de su ámbito de competencia.
- Directores/as Regionales: Supervigilando las actividades que se desarrollan en las Direcciones Regionales y en los respectivos Centros de Atención Previsional y la implementación de los lineamientos entregados.

- División de Beneficios: Gestionar la entrega de información solicitada por los usuarios/as en relación a los beneficios previsionales y de seguridad social.

Otras divisiones/departamentos de soporte: Solicitando y aportando información para la gestión.

CLIENTES EXTERNOS

El cliente externo central del Instituto de Previsión Social y de este alto directivo son aquellas personas que solicitan información y servicios a través de la plataforma de atención y canales no presenciales (telefónico y portal web).

A su vez, debe relacionarse con:

1. **Ministerio del Trabajo y Previsión Social**, a través del cumplimiento de las políticas definidas por este Ministerio en materias previsionales.
2. **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**: para coordinación de ChileAtiende, en el marco de la agenda de modernización del Estado.
3. **Subsecretaría de Previsión Social**, respecto de la información referida a los beneficios previsionales y beneficios insertos en la reforma previsional.
4. **Superintendencia de Pensiones**, respecto al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en lo que respecta a materias relativas al otorgamiento de los beneficios, regulaciones de funcionamiento y fiscalizaciones supervisadas por esa entidad.
5. **Superintendencia de Seguridad Social** respecto al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
6. **Contraloría General de la República** en el control de legalidad del proceso de los beneficios otorgados, en las materias que corresponda.
7. **Fondo Nacional de Salud** en la entrega de información referida a las cotizaciones del aporte de salud, tanto de trabajadores activos como pensionados Instituto de Previsión Social.
8. **Servicio de Registro Civil** en la consulta y mantención de la red de datos que permitan la consulta y obtención de información necesaria para el otorgamiento de los beneficios previsionales.
9. **Dirección del Trabajo** en los registros previsionales y validación de relación laboral.
10. **Instituto de Seguridad Laboral** a través de la entrega de información referida a los beneficiarios de la Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

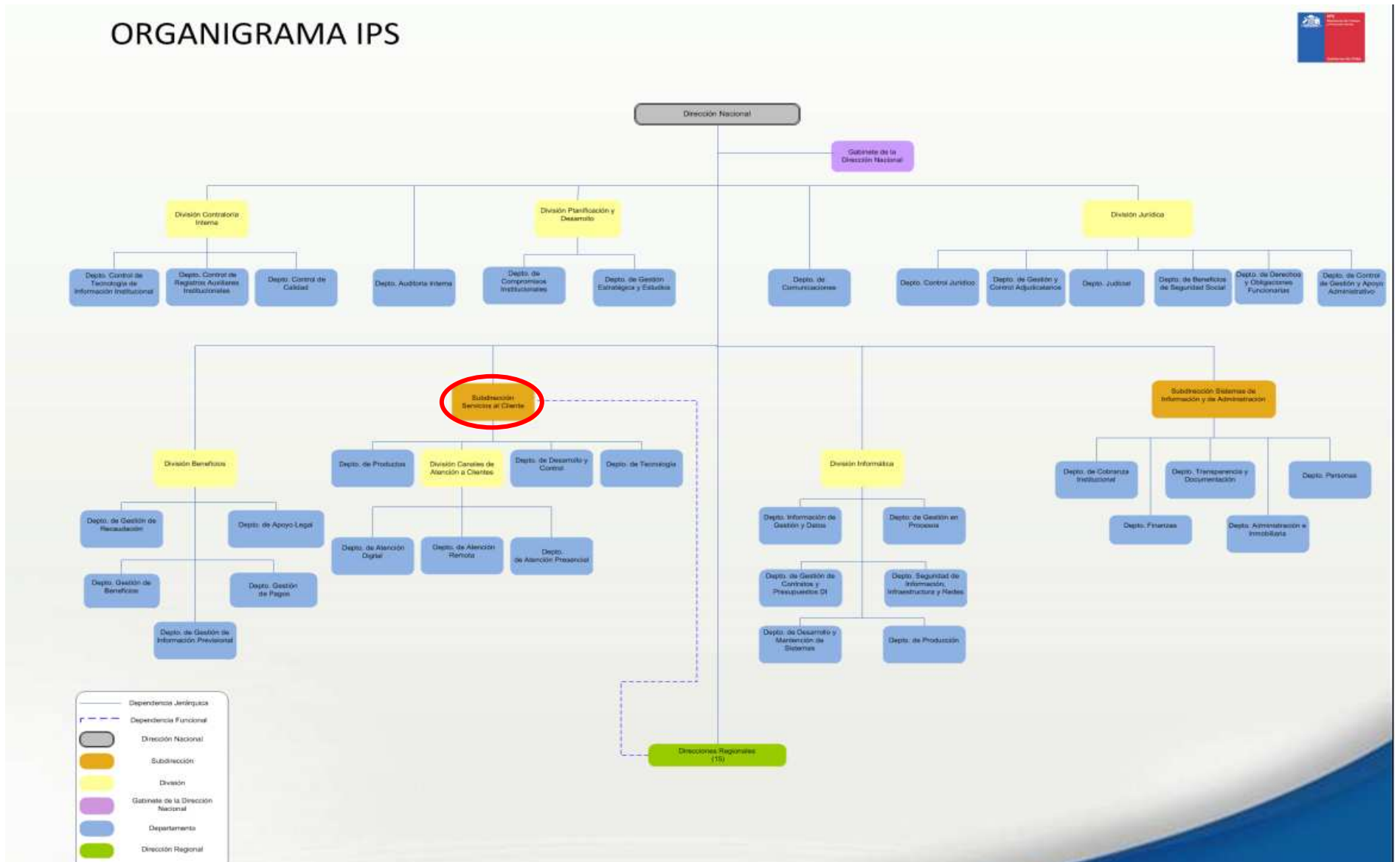
11. **Proveedores en Convenio**, su relación estará normada por el convenio de colaboración suscrito.
12. **Otros organismos públicos y privados que se vinculen con el Instituto de Previsión Social:** Comités de Usuarios, Ministerio de Desarrollo Social, MINDES Organizaciones Sociales, Empleadores, Organismos públicos y privados del sistema de seguridad social, Municipalidades, entre otros.

DIMENSIONES DEL CARGO

Nº Personas que dependen directamente del cargo	22
Dotación Total del Servicio (*)	2.577
Personal a Honorarios	71
Presupuesto que administra	M\$ 58.229.200.-
Presupuesto del Servicio(**)	M\$4.400.139.788.-

Fuente: Instituto de Previsión Social al 30 de abril de 2014

ORGANIGRAMA



RENTA

El cargo corresponde a un grado **1°C** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **72%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.680.000.-** 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 72%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.927.351.-	\$2.107.692.-	\$5.035.043.-	\$4.028.137.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$5.280.268.-	\$3.801.793.-	\$9.082.061.-	\$6.712.219.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio					\$4.923.000.-
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.913.460.-	\$2.097.691.-	\$5.011.151.-	\$4.011.507.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.651.235.-	\$3.348.889.-	\$8.000.124.-	\$6.016.806.-
Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio					\$4.680.000.-

***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 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 periodo de nombramiento sin que este sea renovado.