

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 26-05-2013  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: Lorenzo Álvarez

### JEFE/A DEPARTAMENTO FUNCIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL 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 6 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. 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	20%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	15%
A5. LIDERAZGO	15%
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 para prever las demandas futuras de los distintos productos y o servicios que se entregan en el canal presencial (canal interno y externo) y las soluciones alternativas.

### **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 del modelo de atención presencial.

Deseable poseer al menos 2 años de experiencia en cargos directivos 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 oportunas y adecuadas al marco institucional público.

### **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, 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 atención de clientes, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.

Adicionalmente se valorará tener experiencia en administración de recursos y operaciones masivas.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Instituto de Previsión Social – IPS
Dependencia	Jefe/a División Canales de Atención
Ministerio	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Lugar de Desempeño	Santiago

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

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.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

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

1. Supervisar la correcta ejecución del modelo de atención en los canales internos y externos y en sus distintas modalidades (puntos de atención, especiales, esporádicos y en terreno) proponiendo mejoras o adecuaciones al modelo, velando por el correcto funcionamiento y estandarización de las sucursales.
2. Gestionar la calidad e implementación de los procesos y protocolo de atención de los respectivos productos, asegurando la continuidad de los mismos, a través de procedimientos de atención estandarizados.
3. Homologar y facilitar el proceso de asignación de recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc., en las distintas sucursales de acuerdo a su categorización.
4. Asegurar el cumplimiento de los convenios con entidades externas, sean prestadoras o colaboradoras para la entrega de beneficios

<p>de seguridad social.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Evaluar e identificar oportunidades de mejoras en los procesos de atención, gestionando el correcto uso de los recursos que favorezcan la calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios a los usuarios, ya sea en la red de atención presencial interna como externa.</li> <li>6. Cuantificar los impactos funcionales y operativos en el modelo de atención de la incorporación de nuevos productos.</li> <li>7. Acompañar y coordinar el proceso de implementación de nuevos puntos de atención, modelamiento y ejecución.</li> </ol>
--

**DESAFÍOS DEL CARGO**

<b>DESAFÍOS DEL CARGO</b>	<b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO</b>
1. Proponer un diagnóstico de la realidad de los canales presenciales a lo largo del país.	1.1 Establecer un modelo acorde a la realidad del Instituto de Previsión Social.
2. Asegurar el cumplimiento de los planes del modelo de atención definido.	2.1 Desarrollar estrategias que permitan entregar una atención de calidad y de buen trato. 2.2 Proponer e implementar un Plan de trabajo, que permita mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.
3. Generar planes de mejora, como producto de la administración, seguimiento y gestión diaria de los canales internos y externos de atención.	3.1 Implementar un sistema de retroalimentación de la gestión diaria de los canales internos y externos de atención, estableciendo los correspondientes procedimientos.

### 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.

Constituye un servicio público de aquellos regidos por el Sistema de Alta Dirección Pública y, en el ámbito de sus funciones y atribuciones se considera para todos los efectos sucesor y continuador legal del Instituto de Normalización Previsional (ver incs 2°s de los artículos 53 y 54, Ley N° 20.255).

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.

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, estimándose que se superarán los 16 millones de atenciones en el año 2013, a través de los distintos canales presenciales y no presenciales. 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 la Red Multiservicio del Estado ChileAtiende, en donde se busca poner al Estado al 100% al servicio de los ciudadanos. A través de la coordinación estratégica de la Secretaria General de la Presidencia, la institución ha comenzado un proceso de ampliación de sus funciones tradicionales, a través de la creación de un servicio tipo ventanilla única 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 del Instituto de Previsión Social (IPS), el Fondo Nacional de Salud (FONASA), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), el Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), el Ministerio de Bienes Nacionales, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio Electoral (SERVEL), el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), la 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, CORFO y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Asimismo, se encuentra disponible el Portal ChileAtiende que 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 140 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.

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 Jefe/a Departamento Función Atención Presencial:

- 1) Atención de Público, en términos de orientación y derivación, respecto de IPS y otros organismos en convenio a través de ChileAtiende, en el canal presencial.
- 2) Tramitación de productos de IPS y otras instituciones en convenio a través de ChileAtiende, en el canal presencial.
- 3) Informes de análisis de impacto de la ampliación territorial del canal presencial.
- 4) Informes de supervisiones al canal presencial, en sus distintas modalidades.

## EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo del Jefe/a Departamento Función Atención Presencial está compuesto por:

- **Canal Presencial Interno**, a quien le corresponde velar por el correcto funcionamiento de las sucursales a partir de un plan de supervisión y mejoras permanentes incluyendo todos los aspectos relacionados con los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos.
- **Canal Presencial Externo**, a quien le corresponde velar por la correcta implementación de los convenios con entidades externas a partir de planes de capacitación y supervisión.

**CLIENTES INTERNOS**

El/La Jefe/a Departamento Función Atención Presencial se relaciona principalmente con:

- Subdirección Servicios al Cliente
- División Canales de Atención
- División Beneficios
- División Informática
- Subdirección Administración y Finanzas
- Departamento Comunicaciones
- División Planificación y Desarrollo
- División Jurídica
- Direcciones Regionales

Y a todas las otras instancias institucionales a fin de solicitar información, proveer servicios y/o productos e informar necesidades.

**CLIENTES EXTERNOS**

El/La Jefe/a Departamento Función Atención Presencial se relaciona principalmente con:

- Clientes
- Superintendencia de Pensiones
- Superintendencia de Seguridad Social
- Subsecretaría de Previsión Social
- Instituciones ChileAtiende en convenio para el canal presencial
- Proveedores externos
- Municipalidades
- Compañías de Seguros
- AFP
- Mutuales de Seguridad
- Ministerio de Relaciones Exteriores

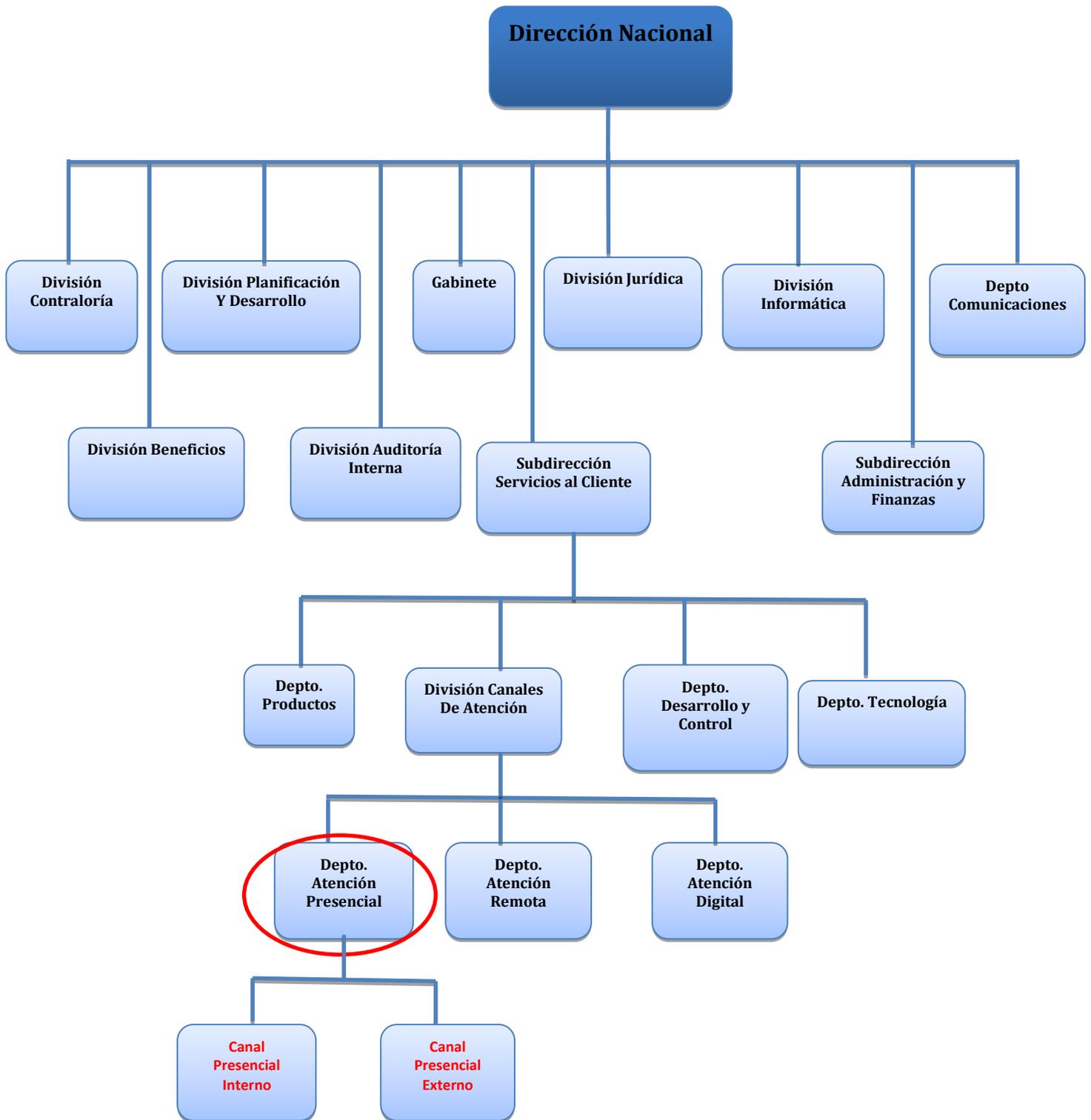
Con estas instancias, el departamento se relaciona para incorporar lineamientos en materias de políticas públicas, provee información y/o también establece convenios, sin perjuicio de los organismos estatales a quienes reporta.

**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	4
Dotación Total del departamento	17
Dotación Total del Servicio a nivel Nacional	2.623
Dotación Honorarios a nivel Nacional	50
Presupuesto que administra	No administra presupuesto
Presupuesto del Servicio a nivel Nacional	\$ 4.463.160.660.000.--

Fuente: Instituto de Previsión Social y Dirección de Presupuesto

**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 **30%**. Incluye las asignaciones de modernización. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$3.405.000.-** 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 30%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.679.113.-	\$803.734.-	\$3.482.847.-	\$ 2.894.609.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.800.808.-	\$1.440.242.-	\$6.241.050.-	\$ 4.988.588.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para funcionario del Servicio</b>					<b>\$3.593.000.-</b>
No Funcionarios**	Meses sin asignación de modernización ***: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.666.265.-	\$799.879.-	\$3.466.144.-	\$2.881.748.-
	Meses con asignación de modernización: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$4.233.268.-	\$1.269.980.-	\$5.503.248.-	\$4.450.318.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial para no funcionario del Servicio</b>					<b>\$ 3.405.000.-</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 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.