



**ESTABLECE ESTRUCTURA ORGÁNICA  
DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL,  
SUS OBJETIVOS Y FUNCIONES Y, DEJA  
SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA Nº 15,  
DE 2010, SOBRE MISMA MATERIA.**

**RESOLUCIÓN 320  
EXENTA Nº \_\_\_\_\_**

**SANTIAGO, 19 JUL 2012**

**VISTOS:**

- 1.- El D.F.L. Nº 278, del año 1960, del Ministerio de Hacienda, que fija normas sobre funciones, deberes y atribuciones de los Consejos y Vicepresidentes Ejecutivos de las Instituciones de Previsión Social que indica.
- 2.- El D.L. Nº 49, de 1973, que Fija Atribuciones a los Jefes Superiores de las Instituciones de Previsión Social, con las excepciones que indica, radicando en dichas jefaturas la plenitud de las atribuciones, dado el receso de los Consejos o cuerpos colegiados de tales entidades.
- 3.- El D.L. Nº 3.502, del año 1980, --modificado por la Ley Nº 18.689--, que creó el Instituto de Normalización Previsional.
- 4.- La Ley Nº 18.689, que fusionó en el Instituto de Normalización Previsional a las Instituciones Previsionales que indica.
- 5.- El D.F.L. Nº 17, del año 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, que, en el ejercicio de la facultad otorgada al Presidente de la República por la Ley 18.689, fijó el Estatuto Orgánico del Instituto de Normalización Previsional.
- 6.- Los artículos 10 y 11 de la Ley Nº 19.269, que, en lo que aquí interesa, modificaron la planta de personal del Instituto de Normalización Previsional --que antes había sido adecuada mediante el D. F. L. Nº 15, del año 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social--; y dictó normas en materia de personal de la Administración del Estado; y el artículo 27 de la misma ley, que dispuso que el personal a contrata del Instituto de Normalización Previsional podrá desempeñar funciones de carácter directivo, asignadas en cada caso por el Director/a Nacional, sin que esas asignaciones puedan exceder el 7% de esos funcionarios a contrata, y mientras el servicio cuente con la autorización para excederse del límite previsto en el artículo 10, del D.F.L. Nº 29, del año 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido de la Ley Nº 18.834, sobre "*Estatuto Administrativo*".
- 7.- La Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado ha sido fijado por el D.F.L. Nº 1/19.653, del año 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- 8.- La Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.



9.- La Ley N° 19.882, que regula la Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica, estableciendo, entre otras cosas, el Sistema de Alta Dirección Pública.

10.- Las leyes N°s 20.174 y 20.175, que crearon la XIV Región de los Ríos y XV Región de Arica y Parinacota, respectivamente.

11.- La Ley N° 20.255, que establece la Reforma Previsional –y su reglamento contenido en el D.S. N° 23, del año 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social-, en cuyo marco se crea el Instituto de Previsión Social, como servicio público descentralizado regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, al cual se traspasan, desde el Instituto de Normalización Previsional, todas las funciones y atribuciones de éste, salvo aquellas referidas a la Ley N° 16.744, considerándose al primero, en aquel ámbito, sucesor y continuador legal del segundo para todos los efectos, señalándole un conjunto de funciones y atribuciones; y se prescribe, en el artículo 57 de la señalada ley que la dirección superior y la administración del Instituto de Previsión Social corresponderán a un Director/a Nacional, quien, en conformidad al artículo 31 de la Ley N° 18.575, y con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá su organización interna y determinará las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones que le sean asignadas.

12.- El D.F.L. N° 4, del año 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, que fija la planta de personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social, y planta de personal de Instituto de Seguridad Laboral y transfiere bienes del Instituto de Normalización Previsional, estableciendo 109 cargos directivos: 31 de Alta Dirección Pública, afectos al Título VI de la Ley N° 19.882 – uno de Director/a Nacional grado 1B (Primer Nivel Jerárquico); uno de Subdirector de Servicios al Cliente grado 1C, uno de Subdirector/a de Sistemas de Información y de Administración grado 1C, cinco Jefes de División grado 2, ocho de Jefes de Departamento grado 3, uno de Director/a Regional grado 4, tres de Directores/as Regionales grado 5, y once de Directores/as Regionales grado 6 (todos del Segundo Nivel Jerárquico)-; 32 de directivos afectos al artículo 8 del Estatuto Administrativo –once Jefes de Departamento grado 4, ocho Directivos grado 5, y trece directivos grado 6-; y 47 de directivos de carrera – 24 directivos grado 7, 22 directivos grado 8, un directivo grado 9-; y cuyo artículo 8 determina que la fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social, la vigencia de la nueva planta de personal de éste, y el encasillamiento respectivo, será a contar del día primero del mes siguiente al de la total tramitación del decreto supremo que disponga este último.

13.- El D.S. N° 6, del año 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que encasilla y traspa personal en y al Instituto de Previsión Social, en su caso, con lo que la fecha de iniciación de actividades de éste quedó fijada en el 1 de marzo de 2009.

14.- La Resolución Exenta N° 15, de 15 de enero de 2010, de la Dirección Nacional de este Instituto, que estableció la organización interna del Instituto de Previsión Social, con denominación de sus unidades y sus funciones, conforme a la normativa citada en los numerales precedentes.

15.- Las Resoluciones Exentas N°s 814, de 10 de diciembre de 2010; 836, de 29 de diciembre de 2010; 1029, de 06 de julio de 2011; 1207, de 14 de julio de 2011; 1595, de 28 de octubre de 2011; 1796, 1797, 1798 y 1799, de 15 de diciembre de 2011; 1847, 1848, de 22 de diciembre de 2011; 1880 y 1881 de 26 de diciembre de 2011 y 1884, de 29 de diciembre de 2011, todas de la Dirección Nacional de este Instituto, que modifican la estructura orgánica del IPS, dependencia, objetivos generales y funciones estratégicas y establecen nuevas dependencias, denominaciones, unidades y fijan la estructura interna de las unidades que en ellas se señalan; y modifican y/o complementan, según corresponda, el acto administrativo singularizado en el Vistos precedente.



16.- La Resolución N° 1.600, del año 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

#### **CONSIDERANDO:**

1.- Que, de conformidad a las normativas citadas en los números 3) y 4), de los Vistos, a través del texto legal señalado en el Visto 5), y del modo que en éste se indica, se fijó el Estatuto Orgánico del Instituto de Normalización Previsional, regulando las funciones y atribuciones que se le asignaron, y las que le eran propias, y radicando diversas labores en las distintas unidades de dicha fijación orgánica.

2.- Que, en el ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, de la concreción de los principios que en ésta se consagran, y de la facultad otorgada por el artículo 5, letras a) y b), del propio D.F.L. N° 17, del año 1989 –en armonía con lo dispuesto en el artículo 6, letra d), del D.L. N° 3.502, del año 1980, que lo faculta para crear, trasladar y suprimir oficinas, agencias y sucursales-, el Director/a Nacional del Instituto de Normalización Previsional, con posterioridad a la vigencia del segundo cuerpo normativo señalado, y sucesivamente, ajustó algunas estructuras y funcionalidades del Servicio mediante diversas resoluciones emanadas de la Dirección Nacional, fundado en aspectos tales como la modernización del Estado, y la mayor eficiencia de los procesos y gestión del Instituto, decisiones todas tendientes a mejorar la gestión institucional, dentro de la estructura básica fijada por el citado D.F.L. N° 17, del año 1989.

3.- Que, conforme a la normativa citada en los numerales precedentes, la Dirección Nacional dictó la Resolución Exenta N° 15, de 15 de enero de 2010, que estableció la organización interna del Instituto de Previsión Social, con denominación de sus unidades y sus funciones.

4.- Que, de acuerdo con la Ley N° 20.255, el Instituto de Previsión Social tiene por objeto especialmente la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales que administraba el ex Instituto de Normalización Previsional, teniendo, además, las funciones y atribuciones que se consagran en el artículo 55 de dicho cuerpo legal.

5.- Que, el Jefe Superior del Servicio cuenta con atribuciones para establecer la organización interna del Instituto de Previsión Social atendido los nuevos desafíos institucionales, y que, en razón de ello, determinará las denominaciones y funciones que correspondan a cada unidad sujetándose a la planta vigente, colocando o distribuyendo las funciones que la citada Ley N° 20.255 entrega al Instituto de Previsión Social.

6.- Que conforme a la amplia facultad que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255, y atendido los nuevos lineamientos estratégicos del Instituto de Previsión Social orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado, se hace imprescindible ejercer ésta, y establecer la nueva organización interna del Servicio, determinando las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades que se establezcan, todo con sujeción a la planta y dotación máxima de personal, y a lo señalado en el Visto 9) del presente acto administrativo.

7.- Que, para tales fines, las funciones específicas radicadas hasta ahora en determinadas unidades por aplicación de la Resolución Exenta N° 15, de 15 de enero de 2010, de la Dirección Nacional de este Instituto, serán recogidas, si procediere, en la nueva estructura institucional, radicándolas en las unidades y bajo las dependencias jerárquicas y funcionales que se establecerán en la parte Resolutiva del presente acto administrativo.



8.- Que, la tarea de sistematizar y refundir en un sólo texto, por razones de orden, necesidad práctica, y certeza jurídica, la estructura orgánica básica del Servicio, y de describir sus objetivos y funciones, representa una modalidad de suyo útil para el funcionamiento y mejoramiento de la gestión del Servicio.

9.- Que, el trabajo de sistematizar y refundir en un sólo texto la estructura orgánica básica del Servicio, ha sido revisado por las jefaturas de las unidades del Servicio involucradas en esta Resolución.

## **RESUELVO:**

**1.-** Fijase la siguiente estructura orgánica del Instituto de Previsión Social, conformada por una Dirección Nacional, y las Subdirecciones, Divisiones, Departamentos y Direcciones Regionales que a continuación se mencionan:

**1.1.- Una Dirección Nacional**, de la cual dependerán directa y jerárquicamente:

- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Administración y Finanzas
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Planificación y Desarrollo
- División de Informática
- Departamento Auditoría Interna
- División Contraloría Interna
- Departamento de Comunicaciones
- Gabinete de la Dirección Nacional
- Direcciones Regionales

**1.1.1.-** De la Subdirección de Servicios al Cliente dependerán:

**1.1.1.1** División Atención a Clientes, de la cual, a su vez, dependerán:

- Departamento Canales Presenciales
- Departamento Canales no Presenciales
- Departamento Canales Externos y Red de Pagos

**1.1.1.2** Departamento Calidad Sistema de Atención

**1.1.2.-** De la Subdirección Administración y Finanzas dependerán:

- Departamento de Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento de Cobranzas

**1.1.3.-** De la División Jurídica dependerán:

- Departamento de Contrataciones
- Departamento Judicial
- Departamento de Informes, Estudios, Asesoría y Coordinación Jurídica
- Departamento de Asesoría y Control de Derechos y Obligaciones Estatutarias
- Departamento de Control de Gestión y Apoyo Administrativo.



**1.1.4.- De la División Beneficios dependerán:**

- Departamento Recaudación y Gestión de Información
- Departamento Gestión Beneficios
- Departamento Gestión de Pagos
- Departamento Gestión Normativa

**1.1.5.- De la División Planificación y Desarrollo dependerán:**

- Departamento Compromisos Institucionales
- Departamento Proyectos y Estudios
- Departamento Planificación y Control de Gestión

**1.1.6.- De la División de Informática dependerán:**

- Departamento Información de Gestión y Datos
- Departamento Gestión Tecnológica en Proyectos
- Departamento Operaciones Tecnológicas
- Departamento Seguridad de Información
- Departamento de Desarrollo y mantención de Sistemas
- Departamento de Producción
- Departamento de Apoyo Administrativo a la Gestión de Contratos y Presupuesto DI

**1.1.7.- Departamento de Auditoría Interna**

**1.1.8.- De la División Contraloría Interna dependerán:**

- Departamento Control de Registros Auxiliares institucionales
- Departamento Control de Tecnología de Información institucional

**1.1.9.- Departamento de Comunicaciones**

**1.1.10.- Gabinete Dirección Nacional**

**1.1.11.- Direcciones Regionales** distribuidas en todas las regiones del país, con asiento en las ciudades de: Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, las que tendrán dependencia jerárquica directa de la Jefatura Superior del Servicio y funcionalmente deberán coordinar su accionar a través de la Subdirección de Servicios al Cliente.

**2.- Declárase que el Instituto de Previsión Social tendrá, entre otras, las siguientes funciones y atribuciones:**

- a.- Administrar el Sistema de Pensiones Solidarias.
- b.- Administrar el beneficio de Bonificación por Hijo para las Mujeres establecido en el Párrafo Primero del Título III de la Ley N° 20.255.
- c.- Administrar el Subsidio Previsional para los trabajadores Jóvenes establecido en el Párrafo Tercero del Título III de la Ley N° 20.255.
- d.- Otorgar y pagar las asignaciones familiares a los trabajadores independientes, de acuerdo a lo contemplado en el Decreto Ley N°3.500, de 1980.
- e.- Realizar diagnósticos y estudios actuariales y aquellos relativos a temas propios de sus funciones.
- f.- Administrar los regímenes previsionales de las Cajas de Previsión y del Servicio de Seguro Social como continuador legal del Instituto de Normalización Previsional, como asimismo, los demás beneficios que dicho instituto otorgaba, con excepción de aquellos contemplados en la Ley N°16.744.



g.- Celebrar convenios con entidades o personas jurídicas, de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, con el objeto de que los Centros de Atención Previsional Integral puedan prestar servicios a éstas en los términos señalados en el artículo 62 de la Ley N° 20.255. Los precios y modalidades de pago de los servicios que se presten serán fijados por decreto supremo conjunto emanado de los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda.

h.- Efectuar publicaciones informativas dentro del ámbito de su competencia.

i.- Celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario.

j.- Contratar servicios que apoyen las labores propias del IPS, tales como Servicio de Recaudación de Cotizaciones, Servicio de Pago Masivo de Beneficios, Servicio de Suministro de Infraestructura Tecnológica y cualquier otro necesario para el cumplimiento de los fines.

**3.-** Declárase que las unidades citadas, que conforman el Instituto de Previsión Social, tendrán las siguientes atribuciones y funciones:

### **3.1.- DIRECCIÓN NACIONAL**

La dirección superior y la administración del Instituto de Previsión Social corresponden a su Director/a Nacional, funcionario Grado 1B, salvo subrogación legal. Es el Jefe/a Superior del Servicio y tiene la representación legal, judicial y extrajudicial de la Institución y demás atribuciones y deberes inherentes a esa calidad, correspondiéndole ejercer todas aquellas funciones y atribuciones encomendadas por las leyes; entre otras, le corresponden:

- a. Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto.
- b. Ejercer todas aquellas atribuciones que correspondían a los jefes superiores y Consejeros de las Cajas de Previsión y del Servicio de Seguro Social, cuya administración hoy es de cargo del Instituto.
- c. Otorgar a los beneficiarios las prestaciones de seguridad social y subsidios que la legislación vigente prescribe de cargo del Instituto.
- d. Dictar reglamentos y procedimientos administrativos internos necesarios para el cumplimiento de los fines institucionales.
- e. Disponer la adquisición y enajenación de los bienes muebles e inmuebles de la Institución, y efectuar la inversión de los fondos, todo de acuerdo a la ley.
- f. Contratar la prestación de servicios tanto de personas naturales o jurídicas, para la realización de estudios o ejecución de labores específicas y transitorias.
- g. Dar en arrendamiento o en comodato los bienes raíces del Instituto, y fijar las condiciones de los respectivos contratos.
- h. Aprobar las transacciones judiciales y extrajudiciales que interesen a la Institución.
- i. Aprobar el anteproyecto de presupuesto institucional.
- j. Ordenar la instrucción de investigaciones y sumarios administrativos, y aplicar las medidas y sanciones disciplinarias correspondientes.
- k. Aplicar las multas y sanciones previstas en las leyes por infracción a las obligaciones previsionales.
- l. Aprobar el balance general de la institución.
- m. Nombrar los cargos de la planta, y efectuar las contrataciones que le autoriza la ley.
- n. Establecer la orgánica y funcionamiento de el o los comités de coordinación que se definan para el Instituto.
- o. Ejercer las demás atribuciones que las leyes le fijen.



### **3.2.- SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

Estará a cargo de un Subdirector/a, Grado 1C, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación legal.

#### **Objetivo General**

Proponer al Jefe Superior del Servicio el modelo de atención presencial y no presencial del Instituto, dirigirlo, coordinarlo y controlarlo. Asimismo, le corresponderá la administración de los proyectos definidos por el Instituto en el marco de la red multiservicios y, el diseño y gestión de iniciativas de innovación y desarrollo estratégico en las áreas de su competencia.

#### **Funciones Estratégicas**

- a. Proponer al Director /a Nacional el modelo de atención de los clientes ciudadanos, clientes empleadores y otras instituciones.
- b. Implementar, dirigir, controlar y evaluar el modelo de atención, aprobado por el Director/a Nacional, velando, especialmente, por la cobertura y la 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.
- c. Dirigir, coordinar, evaluar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales, necesario para la operación del modelo de atención.
- d. Coordinar y controlar la operación del modelo de atención con las direcciones regionales del Instituto.
- e. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica y funciones de las Divisiones y Departamentos de su dependencia.
- f. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas de la Subdirección, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- g. Cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Subdirector/a de Servicio al Cliente.
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

#### **3.2.1 DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES**

Estará a cargo de un Jefe/a de División grado 2, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General**

Asegurar la implementación y aplicación del modelo de atención del Instituto de Previsión Social y sus mejoras, controlando el cumplimiento de los estándares de servicios definidos en las redes presenciales y no presenciales. Asegurar el cumplimiento normativo y de los procedimientos internos del Instituto, con el propósito de fortalecer y tecnificar los procesos de atención y supervisión del servicio de pagos del Instituto y, principalmente, satisfacer las necesidades y requerimientos de atención de los clientes ciudadanos y de las instituciones, tanto públicas como privadas, en el marco de la red multiservicios y de conformidad con los lineamientos definidos por la Subdirección de Servicios al Cliente.



### **Funciones Estratégicas**

- a. Asegurar la calidad, oportunidad, eficacia y, eficiencia de los proceso del modelo de atención del Instituto, a nivel nacional.
- b. Asegurar la continuidad operativa de los canales de atención presenciales y no presenciales.
- c. Sistematizar, difundir y coordinar la instalación de buenas prácticas de trabajo en los procesos de atención a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos de la Subdirección de Servicios al Cliente.
- d. Dirigir y controlar la entrega, en oportunidad, calidad y forma a la Subdirección de Servicios a Clientes, la información de las áreas de su responsabilidad
- e. Dirigir y controlar la coordinación con el Departamento de Finanzas para la formulación del anteproyecto de presupuesto anual, información contable y recursos financieros de la Subdirección.
- f. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- g. Cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe/a División Atención a Clientes.
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

#### **3.2.1.1 DEPARTAMENTO CANALES PRESENCIALES**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Dirigir, gestionar, operar y controlar los procesos del modelo de atención de clientes en los canales presenciales, 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. Lo anterior, enmarcado en un proceso de mejora continua orientados a la integración futura de nuevos servicios de atención.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Implementar, operar y controlar los procedimientos de continuidad operativa de los canales de atención presenciales del Instituto.
- b. Supervisar el cumplimiento de la normativa e instrucciones que se establecen para el funcionamiento del modelo de atención en los canales presenciales.
- c. Proveer mecanismos de soporte y asistencia operativa y normativa a los canales de atención presenciales.
- d. Generar información y reportes de los puntos de atención presenciales del Instituto, que permitan adoptar decisiones a la Jefatura de División y/o a la Subdirección en materia de adecuación a la demanda e implementación e incorporación de nuevos productos y servicios, con estándares de atención y calidad definidos.
- e. Evaluar y supervisar la correcta ejecución del modelo de atención en los distintos puntos del canal de atención presencial del Instituto, implementando mejoras o adecuaciones al modelo, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- f. Supervisar la entrega de productos y servicios, de acuerdo a los estándares definidos para los canales presenciales del Instituto.
- g. Realizar la coordinación entre el canal presencial y las áreas de soporte del Instituto para la correcta implementación y operación del modelo de atención..
- h. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.



- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.2.1.2 DEPARTAMENTO CANALES NO PRESENCIALES

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Dirigir, gestionar y controlar la operación de los procesos del modelo de atención de clientes en los canales no presenciales, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y de calidad establecidos por el Instituto conforme a las políticas internas y disposiciones legales vigentes, que permitan garantizar la entrega oportuna y completa de los servicios de atención a los clientes y otras instituciones. Asimismo, le corresponderá otorgar soporte a los demás canales de atención del Instituto y la coordinación de la red de expertos. Lo anterior, enmarcado en un proceso de mejora continua y en el concepto de red multiservicios.

#### Funciones Estratégicas:

- a. Dirigir, gestionar y controlar el modelo de atención de clientes en los canales no presenciales, a través de procedimientos e instrucciones operativas.
- b. Asegurar la continuidad operativa de la atención de los canales no presenciales.
- c. Asegurar la calidad, oportunidad y completitud de las atenciones no presenciales de los clientes externos e internos, a través de procedimientos de atención homologados, estandarizados y apoyados por tecnología apropiada.
- d. Evaluar y supervisar la correcta ejecución del modelo de atención en los canales de su dependencia e implementar mejoras o adecuaciones del modelo, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- e. Realizar la coordinación entre los canales de atención a cargo y las áreas de soporte del Instituto para la correcta implementación y operación del modelo de atención.
- f. Proponer al Jefe/a de División, la estructura orgánica del departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- h. Conformar un equipo de trabajo orientado a la atención de clientes bajo un concepto de polivalencia, receptividad y aprendizaje permanente.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) asociados a los canales no presenciales y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.2.1.3 DEPARTAMENTO CANALES EXTERNOS Y RED DE PAGOS

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Dirigir, gestionar, coordinar y controlar la operación de los canales de atención de clientes del Instituto ejecutada por otras instituciones, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio definidos en las políticas institucionales y de la normativa vigente.



### **Funciones Estratégicas**

- a. Dirigir, gestionar, y controlar la ejecución del modelo de atención de clientes en los canales a cargo, a través de procedimientos e instrucciones operativas.
- b. Implementar y supervisar procedimientos de continuidad operativa de los canales de atención a cargo.
- c. Evaluar en forma periódica el modelo de atención en los canales de su cargo e implementar acciones de mejoramiento continuo.
- d. Proponer, implementar y ejecutar la coordinación entre los distintos canales de su cargo e instituciones externas, de corresponder, para la correcta implementación y operación del modelo de atención.
- e. Actuar como contraparte ejecutiva del Instituto en los contratos de pago de Beneficios de la Seguridad Social y otros que se le encomienden.
- f. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios..
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### **3.2.2 DEPARTAMENTO CALIDAD SISTEMA DE ATENCIÓN**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General**

Asesorar a la Subdirección para la correcta administración y control del modelo de atención, en especial, en lo que respecta a la calidad del servicio entregado a los clientes ciudadanos y a otras instituciones, en la medición de indicadores del sistema de atención, análisis del comportamiento de la demanda y la gestión de los canales, en un marco de calidad y mejora continua de los procesos, que permitan garantizar la entrega oportuna y completa de estos servicios con los estándares de calidad comprometidos.

### **Funciones Estratégicas**

- a. Coordinar, evaluar y controlar el modelo de atención con una lógica multicanal a través del análisis de datos y emisión de informes periódicos a la Jefatura de la Subdirección para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión.
- b. Realizar el análisis de información y elaborar propuestas a la Jefatura de la Subdirección para la incorporación de nuevos servicios, correcciones o mejoramientos del modelo de atención.
- c. Realizar la evaluación y control permanente de la gestión de la Subdirección y sus unidades dependientes, para el cumplimiento de sus objetivos y metas comprometidas, generando oportunamente las alertas y propuestas correctivas por indicadores.
- d. Asesorar a los Departamentos de la División Atención a Clientes en el análisis y evaluación de sus procesos, con enfoque de gestión de calidad y, coordinar el seguimiento y control de los planes de mejora que se establezcan.
- e. Proponer y coordinar un modelo control de satisfacción de clientes que dé cuenta de los estándares de calidad comprometidos con el enfoque de red multiservicios.
- f. Homologar las fuentes de información y sus contenidos, para los distintos canales de atención.
- g. Coordinar y participar en las instancias de reflexión estratégica de las distintas áreas de la Subdirección.
- h. Proponer a la jefatura de la Subdirección la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.



- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de todas las unidades de la Subdirección, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.3.- SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Estará a cargo de un Subdirector/a, Grado 1C, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación, el que se denominará Subdirector de Administración y Finanzas, sin perjuicio de lo dispuesto en el DFL N°4, de 2009.

#### **Objetivo General**

Proponer al Jefe Superior del Servicio el modelo de administración de los recursos presupuestarios, financieros, humanos, materiales y documentales del Instituto; dirigirlo, coordinarlo y controlarlo y; el diseño y gestión de iniciativas de innovación y desarrollo estratégico en las áreas de su competencia. Asimismo, le corresponderá administrar el modelo de gestión para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y; dirigir, gestionar y controlar los procesos de cobranzas de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Dirigir, coordinar, organizar y controlar la gestión presupuestaria, administrativa y financiera del Instituto, conforme a la normativa legal vigente, las instrucciones de los organismos fiscalizadores y las políticas institucionales, velando por el manejo y custodia eficiente de sus recursos.
- b. Dirigir, coordinar, organizar y controlar el modelo de gestión de personas del Instituto, conforme a la normativa vigente y objetivos estratégicos.
- c. Dirigir y Controlar el cumplimiento a nivel nacional de las políticas, programas y proyectos de vinculación, desarrollo y desvinculación de los funcionarios del Instituto conforme a las buenas prácticas laborales y las necesidades estratégicas de la organización.
- d. Elaborar y proponer a la Dirección Nacional el proyecto de presupuesto anual, controlar su ejecución y proporcionar la información correspondiente a los organismos externos pertinentes.
- e. Elaborar y proponer a la Dirección Nacional el Balance General del Instituto.
- f. Controlar y monitorear la ejecución presupuestaria anual de la institución, analizando el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y las oportunidades de optimización de los recursos.
- g. Velar por la oportunidad, transparencia, eficiencia y eficacia de las operaciones contables y financieras del Instituto.
- h. Dirigir, gestionar y controlar la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos de compras de bienes y servicios del Instituto y la administración de los bienes muebles e inmuebles.
- i. Dirigir, gestionar y controlar el modelo definido por la institución para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N° 20.285, sobre transparencia de la gestión pública y de acceso a la información de la administración del Estado.
- j. Dirigir y controlar la gestión oportuna de los requerimientos y correspondencia del Director Nacional y la elaboración, perfeccionamiento y resguardo de los actos administrativos de la Autoridad Superior del Instituto.
- k. Dirigir y controlar el almacenamiento, resguardo y disponibilización de la documentación del Instituto, debiendo proponer a la Dirección Nacional las medidas correctivas y/o de mejoras necesarias, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.



- l. Dirigir, gestionar y controlar el modelo de cobranza de las cotizaciones previsionales, a través de procedimientos con altos estándares de calidad que aseguren la correcta ejecución de la función.
- m. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- n. Revisar y proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica y funciones de los Departamentos de su dependencia.
- o. Cumplimiento del Convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Subdirector/a de Sistemas de Información y Administración, hoy denominado Subdirector/a de Administración y Finanzas.
- p. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.3.1 DEPARTAMENTO DE PERSONAS

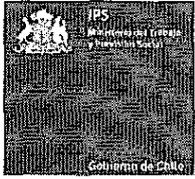
Estará a cargo de un Jefe/a de Departamento grado 3, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### Objetivo General

Coordinar, operar y controlar, a nivel nacional, el modelo de gestión de personas con el objeto de generar las condiciones necesarias para contar con funcionarios competentes y motivados que desarrollen sus funciones con los estándares de servicio definido por el Instituto.

#### Funciones Estratégicas

- a. Coordinar y controlar la ejecución y cumplimiento a nivel nacional del Modelo de Gestión de Personas en el marco de las buenas prácticas laborales y objetivos estratégicos de la organización e implementar mejoras o adecuaciones a éste, en el contexto del mejoramiento continuo de la gestión.
- b. Gestionar, controlar y evaluar los procesos de vinculación, desarrollo y desvinculación de funcionarios, ausentismo y pago de remuneraciones, asegurando el estricto cumplimiento de la normativa vigente y de los estándares de calidad de servicio definidos institucionalmente, debiendo dictar y/o ejecutar los actos administrativos pertinentes, según corresponda a sus facultades.
- c. Proponer a la Subdirección los proyectos y programas de desarrollo organizacional y humano orientados a mejorar el desempeño, calidad y motivación de los funcionarios del Instituto; ejecutarlos, evaluarlos y controlarlos.
- d. Proponer a la Subdirección los planes y programas para el desarrollo de competencias y habilidades de los funcionarios, la gestión del conocimiento y el desarrollo de carrera funcionaria, en el marco de las buenas prácticas laborales y objetivos estratégicos de la organización.
- e. Proponer a la Subdirección la ejecución de programas, iniciativas, servicios, beneficios e incentivos que contribuyan al mantenimiento y mejoramiento del bienestar laboral; gestionarlos, coordinarlos, evaluarlos y controlarlos.
- f. Planificar, gestionar y controlar la dotación institucional, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos definidos, velando por la oportuna y adecuada provisión de personal.
- g. Supervisar y controlar la gestión de los recursos presupuestarios asociados al Departamento con criterios de transparencia y eficiencia.
- h. Proponer al Subdirector/a, la estructura orgánica del departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.



- j. Proporcionar a la Subdirección cada vez que le sea requerida, la información en materia de personas, relevante para las decisiones institucionales.
- k. Asesorar a directivos y jefaturas del Instituto en todas las materias relativas a gestión de personas, conforme a la normativa vigente y objetivos estratégicos institucionales.
- l. Cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe de Desarrollo de las Personas.
- m. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- n. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.3.2 DEPARTAMENTO FINANZAS

Estará a cargo de un funcionario de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Organizar, coordinar, evaluar y controlar la gestión financiera del Instituto, asegurando el manejo y custodia eficiente de los recursos financieros, proporcionando información relevante para la administración presupuestaria y contable de la institución, que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, en el marco de la normativa vigente.

#### Funciones Estratégicas

- a. Organizar, coordinar, evaluar y controlar las operaciones presupuestarias, contables y financieras del Instituto, debiendo proponer a la Subdirección las medidas correctivas o adecuaciones necesarias, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- b. Proporcionar mensualmente, y cada vez que le sea requerida por la Subdirección, información presupuestaria y contable relevante para las decisiones institucionales.
- c. Elaborar y proponer a la Subdirección el anteproyecto de presupuesto anual del Instituto, controlar su ejecución y proporcionar la información correspondiente a los organismos externos pertinentes.
- d. Elaborar el Balance General de la Institución y entregarlo a la subdirección para su gestión.
- e. Preparar la información financiera contable del Instituto y remitirla a los organismos contralores en las fechas predeterminadas o cuando sea requerida por éstos.
- f. Administrar la inversión periódica de fondos propios y de terceros.
- g. Gestionar los recursos financieros necesarios que permitan cumplir oportuna y eficientemente con las funciones encomendadas al Instituto.
- h. Informar y difundir la política financiera vigente en el Instituto.
- i. Realizar y controlar oportunamente y conforme a la normativa vigente los pagos a proveedores externos del Instituto.
- j. Proponer a la Subdirección la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- k. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- l. Establecer y controlar el mejoramiento continuo de los procesos del Departamento.
- m. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo. respecto de los compromisos correspondientes al Departamento de Finanzas.
- n. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.



### 3.3.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN E INMOBILIARIA

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Organizar, coordinar, evaluar y controlar la gestión de los bienes muebles e inmuebles y de los servicios generales del Instituto, proporcionando información relevante para la administración presupuestaria y contable de la institución, que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos.

#### Funciones Estratégicas

- a. Organizar, coordinar y controlar el uso de los bienes muebles e inmuebles del Instituto, velando por su uso adecuado y eficiente, conforme a la normativa vigente, las instrucciones de la Subdirección y los objetivos estratégicos institucionales.
- b. Definir la pertinencia y oportunidad de los requerimientos de bienes y servicios para el Instituto y gestionar su provisión conforme a la normativa vigente, las instrucciones de la Subdirección y los objetivos estratégicos institucionales, debiendo dictar y/o ejecutar los actos administrativos pertinentes, según corresponda a sus facultades.
- c. Administrar el presupuesto asignado al Departamento para el cumplimiento de sus funciones.
- d. Coordinar y controlar las acciones asociadas al registro de las operaciones de administración de bienes y materiales.
- e. Coordinar y controlar la elaboración de guías, instructivos y manuales internos para el uso eficiente y adecuado de los recursos de la institución, conforme a la normativa vigente y en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- f. Formular el programa anual de compras, evaluar y controlar su ejecución.
- g. Proponer a la Subdirección la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- h. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.3.4 DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Organizar, coordinar, evaluar y controlar la correspondencia de la Institución, en especial la del Director Nacional; y apoyar la gestión de la Dirección Nacional a través del perfeccionamiento de los actos administrativos que dicte el Jefe de Servicio en uso de sus facultades legales y reglamentarias. Asimismo, le corresponde organizar y controlar el almacenamiento y resguardo de la documentación oficial y, coordinar y controlar el cumplimiento de las obligaciones que la Ley N° 20.285 impone al Instituto.



### **Funciones Estratégicas**

- a. Organizar, coordinar y controlar la recepción, registro y derivación de la documentación dirigida a la Dirección Nacional y demás jefaturas del Instituto, por personas y entidades externas, sean éstas de naturaleza consultiva o informativa, así como el despacho de los correspondientes documentos de respuestas a través del Sistema de Gestión Documental definido por el Instituto. Asimismo, le corresponderá canalizar el despacho de los documentos de naturaleza consultiva e informativa emanados de la Dirección Nacional y Jefaturas autorizadas, dirigidos a destinatarios externos.
- b. Ejercer la función de Ministro de Fe de la Institución, certificando la autenticidad de hechos y documentos institucionales. Esta función le corresponderá al Jefe del Departamento, salvo el caso de subrogación y sin perjuicio del ejercicio de las demás facultades que le delegue el Jefe Superior del Servicio.
- c. Elaborar, perfeccionar y resguardar los actos administrativos que dicte la Dirección Nacional, conforme a sus facultades, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- d. Gestionar, coordinar y controlar, a nivel nacional, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N° 20.285, de transparencia de la función pública y acceso a la información, asegurando la atención y respuesta oportuna de las solicitudes dirigidas al Instituto, y la publicación oportuna y actualizada de la información relativa a Transparencia Activa.
- e. Gestionar y controlar el almacenamiento, resguardo y disponibilización de la documentación del Instituto, correspondiéndole la administración de los archivos físicos de la institución, debiendo realizar gestiones necesarias para asegurar su disponibilidad, oportunidad de acceso y seguridad. Asimismo, deberá proponer a la Subdirección las medidas correctivas o adecuaciones necesarias, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- f. Proponer a la Subdirección la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- i. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.3.5 DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General**

Gestionar, coordinar, evaluar y controlar el modelo de cobro de las cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, a través de procesos y servicios con altos estándares de calidad, agotando las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones de Seguridad Social de los trabajadores.

#### **Funciones Estratégicas**

- a. Detectar, gestionar, coordinar y controlar la operación del modelo de cobranza Administrativa-Prejudicial y Judicial definido por el Instituto, debiendo evaluar y supervisar su correcta ejecución y proponer a la Subdirección adecuaciones a éste, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.



- b. Administrar el o los sistemas de control de la cobranza judicial de cotizaciones de Seguridad Social, aportes y otras acreencias que le corresponda al Instituto, por sí o como ente recaudador de terceros.
- c. Administrar el o los sistemas de control de la cobranza prejudicial- Administrativa de cotizaciones de Seguridad Social, aportes y otras acreencias que le corresponda al Instituto, por sí o como ente recaudador de terceros.
- d. Proponer a la Subdirección la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- e. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- f. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- g. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.4.- DIVISIÓN JURIDICA**

Estará a cargo de un Jefe/a de División Grado 2, denominado Fiscal, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Dirigir, gestionar, coordinar, evaluar y controlar la función jurídica institucional, asegurando que ésta sea un apoyo transversal, eficiente, eficaz y oportuno para la gestión del Instituto; debiendo asesorar a la Dirección Nacional, Direcciones Regionales y a las Unidades del Instituto para que la toma de decisiones y la ejecución de sus labores sea conforme a derecho; realizar el control de legalidad preventivo y ex post de los actos administrativos; y ejercer la representación judicial de los intereses institucionales, sea en calidad de parte o tercero y tanto en materia civil, penal u otras.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Asesorar al Director/a Nacional, Direcciones Regionales y demás Jefaturas y Unidades del Instituto en todas las materias jurídicas que competan, a fin de asegurar que la toma de decisiones y ejecución de sus funciones y labores sea conforme a la normativa vigente.
- b. Dirigir, gestionar y controlar la legalidad de todos los actos administrativos que se ejecuten en el Instituto.
- c. Gestionar y promover la aplicación de criterios jurídicos estandarizados y unificados a nivel nacional, debiendo coordinar y controlar el cumplimiento de las directrices jurídicas definidas.
- d. Dirigir, gestionar, coordinar y controlar la representación judicial del Instituto en todos los trámites e incidentes de orden civil, penal, laboral, o de otro tipo, en que el Servicio actúe como parte o como tercero, y en todas las cuestiones que se promuevan en ellos, hasta la ejecución completa de las sentencias.
- e. Gestionar, coordinar y controlar la legalidad de los procesos de contratación del Instituto.
- f. Dirigir, gestionar y controlar la participación jurídica del Instituto en la negociación y redacción de los textos definitivos de Convenios Internacionales y de Acuerdos Administrativos en materia de Seguridad Social.
- g. Dirigir, gestionar y controlar la participación jurídica del Instituto en la negociación y redacción de los textos definitivos de convenios que suscriba tanto con entidades públicas como privadas.



- h. Gestionar, coordinar y controlar la elaboración de informes y propuestas de respuestas sobre acciones, recursos administrativos, solicitudes, peticiones, reclamaciones y requerimientos formulados por ciudadanos y entidades públicas y privadas.
- i. Coordinar y gestionar los procesos disciplinarios instruidos por el Director/a Nacional a objeto de hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios, incluyendo la tramitación directa y completa de los procesos disciplinarios o la revisión y apoyo de la sustanciación de éstos.
- j. Gestionar y coordinar el sistema nacional de control de registro y seguimiento de los procesos disciplinarios sustanciados a nivel nacional.
- k. Emitir los pronunciamientos e instrucciones jurídicas institucionales definidos como necesarios para el cumplimiento de las funciones del Instituto.
- l. Ejercer el control técnico funcional del departamento de Gestión Normativa de la División de Operaciones, de los Apoyos Legales de las Direcciones Regionales y demás unidades jurídicas que se establezcan.
- m. Dirigir y controlar la coordinación con el Departamento de Finanzas para la formulación del anteproyecto de presupuesto anual, información contable y recursos financieros de la División.
- n. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica de la División o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- o. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- p. Cumplimiento del Convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe de División Jurídica.
- q. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

#### **3.4.1 DEPARTAMENTO DE CONTRATACIONES**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

##### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la legalidad de los procesos de contratación del Instituto y la participación jurídica de éste en la negociación y redacción de los textos definitivos de Convenios Internacionales y de Acuerdos Administrativos en materia de Seguridad Social, de los convenios que se suscriban, en el marco de sus facultades, con entidades públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones, y en las demás materias propias del derecho público.

##### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la legalidad de los procesos de contratación del Instituto para la adquisición de bienes y contratación de servicios, conforme a la normativa vigente y a las políticas institucionales sobre la materia. Esta función comprende la redacción y/o revisión y aprobación de las correspondientes bases administrativas y la revisión de bases técnicas sólo en aquellos aspectos de relevancia jurídica en el proceso; prestar asesoraría jurídica en la etapa de aclaraciones, preguntas y respuestas; participar en la constitución en la comisión evaluadora; redacción y/o revisión y aprobación de los contratos definitivos y; la asesoría permanente para su correcta ejecución.
- b. Gestionar y controlar la legalidad de los convenios que suscriba el Instituto con entidades públicas y privadas; función que comprende la intervención en la redacción y/o revisión y aprobación de los textos definitivos y asesoraría jurídica permanente para su correcta ejecución y cumplimiento.



- c. Gestionar, coordinar y controlar la participación jurídica del Instituto en la negociación y redacción de los textos definitivos de Convenios Internacionales y de Acuerdos Administrativos en materia de Seguridad Social.
- d. Coordinar y controlar el registro físico o virtual de los contratos y/o convenios en los que ha intervenido, sea a nivel de asesoría, elaboración y/o aprobación jurídica de los referidos instrumentos.
- e. Gestionar y controlar la emisión de pronunciamientos e instrucciones jurídicas del Instituto en materia de contrataciones, controlar su aplicación y proponer a la jefatura de la División las acciones correctivas, modificaciones y actualizaciones necesarias conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- f. Gestionar, coordinar y controlar la participación jurídica del Instituto en las instancias determinadas por los organismos supervisores y fiscalizadores relativas a procesos de contratación.
- g. Gestionar y controlar el ingreso y registro de la información generada por el Departamento en los sistemas de control y registro definidos por la institución.
- h. Proponer al Jefe/a de la División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a esta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- k. Proporcionar al Departamento de Gestión y Apoyo administrativo de la División, la información de las áreas de su responsabilidad, requerida para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.4.2 DEPARTAMENTO JUDICIAL**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

##### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la representación judicial del Instituto en todos los trámites e incidentes de orden civil, penal, laboral, o de otro tipo, en que el Servicio actúe como parte o como tercero, y en todas las cuestiones que se promuevan en ellos, hasta la ejecución completa de las sentencias.

##### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar, coordinar y controlar la representación judicial del Instituto ante los Tribunales de Justicia, hasta la ejecución completa de las sentencias, ya sea directamente o mediante la supervisión de los casos que corresponda sustanciar en regiones, a través de los respectivos Apoyos Legales Regionales.
- b. Gestionar, coordinar y controlar las labores y actos necesarios para el inicio o desarrollo de los procesos judiciales, o para la ejecución de las respectivas resoluciones judiciales, ya sea directamente o mediante la supervisión de los casos que corresponda sustanciar en regiones, a través de los respectivos Apoyos Legales Regionales.
- c. Gestionar y controlar la emisión de pronunciamientos, instrucciones e informes respecto de la procedencia del ejercicio de las acciones judiciales que correspondan y acerca del estado de tramitación de los juicios del Instituto, ya sea directamente o a través de los respectivos Apoyos Legales Regionales, y proponer a la jefatura de División las acciones correctivas, modificaciones y actualizaciones necesarias conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.



- d. Gestionar y controlar la recuperación de la deuda de cotizaciones previsionales y otras acreencias del Instituto que le sean asignadas al Departamento y ejercer la representación judicial correspondiente, debiendo para ello coordinarse con el Departamento de Cobranzas del Instituto.
- e. Gestionar, coordinar y controlar los juicios de quiebras en los que sea parte o tercero el Instituto y ejercer la representación judicial correspondiente, sea directamente o a través de los respectivos Apoyos Legales Regionales.
- f. Gestionar y controlar la gestión de las sentencias en juicios laborales que le sean notificadas al Instituto en materia de cotizaciones previsionales, y ejecutar las acciones administrativas y judiciales necesarias para hacer cumplir lo resuelto.
- g. Gestionar y controlar la aplicación de criterios jurídicos estandarizados y unificados a nivel nacional, debiendo coordinar y controlar el cumplimiento de las directrices definidas en materia de representación judicial.
- h. Gestionar y controlar el ingreso y registro de la información generada por el Departamento en los sistemas de control y registro definidos por la institución.
- i. Proponer al Jefe/a de la División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- j. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- k. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- l. Proporcionar al Departamento de Gestión y Apoyo administrativo de la División, la información de las áreas de su responsabilidad, requerida para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.4.3 DEPARTAMENTO DE INFORMES, ESTUDIOS, ASESORIA Y COORDINACION JURIDICA**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

##### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la elaboración y emisión de informes, pronunciamientos y estudios jurídicos relevantes para el quehacer de la Institución en cumplimiento de las instrucciones del Director Nacional o la Jefatura de la División, que permitan un apoyo eficiente, eficaz y oportuno a la Dirección Nacional, Direcciones Regionales y a las demás Unidades del Instituto para que la toma de decisiones y la ejecución de sus labores sea conforme a derecho.

##### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la realización de estudios jurídicos de Seguridad Social relevantes para la gestión de la institución, sean requeridos por el Director/a Nacional, el Fiscal u otras Jefaturas del Instituto, o se originen en la propia labor de oficio del Departamento.
- b. Gestionar y controlar la elaboración de informes y pronunciamientos en materia de Seguridad Social, que fijen la posición institucional, frente a requirentes externos, ya sea provenientes de los Organismos de Supervisión y Control del Instituto, de otras instituciones o de particulares; o requirentes internos, derivados de otras dependencias institucionales.
- c. Gestionar y controlar la elaboración de informes y pronunciamientos, en cumplimiento de las instrucciones del Director Nacional o la Jefatura de la División, en materias jurídicas distintas de las propias de seguridad social, que fijen la posición institucional, frente a requirentes externos, ya sea provenientes de los Organismos de Supervisión y Control del Instituto, de otras instituciones o de particulares; o requirentes internos, derivados de otras dependencias institucionales.



- d. Gestionar y controlar la emisión de pronunciamientos e instrucciones jurídicas del Instituto para la aplicación de nuevas leyes que conceden beneficios o modifiquen los existentes; y proponer a la jefatura de División las acciones correctivas, modificaciones y actualizaciones necesarias a las instrucciones vigentes conforme a la normativa y los objetivos estratégicos institucionales, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- e. Promover y gestionar la aplicación de los criterios jurídicos estandarizados y unificados a nivel nacional, debiendo coordinar el cumplimiento de las directrices jurídicas definidas por la División.
- f. Coordinar y controlar la difusión y conocimiento a nivel nacional de la información jurídica existente estudiada, aceptada y definida institucionalmente y estimada necesaria para la gestión del Instituto con excepción de las materias encomendadas a los demás Departamentos de la División; esta función incluye, la responsabilidad de promover y desarrollar diversas actividades con los Apoyos Legales de las Direcciones Regionales y con otras dependencias del Instituto.
- g. Gestionar y controlar la oportuna, eficiente y eficaz atención de las consultas y requerimientos de apoyo jurídico concreto en materia de competencia del Departamento, efectuadas por los Apoyos Legales de las Direcciones Regionales y otras unidades del Instituto.
- h. Gestionar y controlar el ingreso y registro de la información generada por el Departamento en los sistemas de control y registro definidos por la institución.
- i. Proponer al Jefe/a de la División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- j. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- k. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- l. Proporcionar al Departamento de Gestión y Apoyo administrativo de la División, la información de las áreas de su responsabilidad, requerida para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.4.4 DEPARTAMENTO DE ASESORIA Y CONTROL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES ESTATUTARIAS**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

##### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la elaboración y emisión de informes y pronunciamientos en materia de derechos y obligaciones funcionarias, responsabilidad administrativa, probidad y transparencia, con el propósito de ser un apoyo eficiente, eficaz y oportuno a la Dirección Nacional, Direcciones Regionales y a las demás Unidades del Instituto para que la ejecución de sus labores sea conforme a derecho. Además deberá sustanciar los procesos disciplinarios instruidos por el Director Nacional.

##### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la elaboración y emisión de informes y pronunciamientos estimados relevantes para la gestión del Instituto, en materia de derechos y obligaciones funcionarias, responsabilidad administrativa, probidad y transparencia, sean éstos requeridos por el Director/a Nacional, el Fiscal u otras Jefaturas del Instituto, o se originen en la propia labor de oficio del Departamento.
- b. Gestionar y controlar la emisión, a solicitud de la Dirección Nacional, pronunciamientos e informes sobre la calificación jurídica de los hechos irregulares de los que tome conocimiento la autoridad, proponiendo los eventuales cursos a seguir, entre otros, la



- iniciación de un proceso sumarial, el ejercicio de las acciones judiciales y las medidas correctivas o de mejoras que correspondieren, conforme a la normativa vigente.
- c. Gestionar y promover la aplicación de criterios jurídicos estandarizados y unificados a nivel nacional, debiendo coordinar y controlar el cumplimiento de las directrices definidas, en materia de derechos y obligaciones funcionarias, responsabilidad administrativa, probidad y transparencia.
  - d. Gestionar y controlar la tramitación de los procesos disciplinarios ordenados instruir por el Director/a Nacional, de conformidad a la normativa legal e interna vigente.
  - e. Gestionar y controlar la oportuna emisión de informes requeridos por el Director/a Nacional, respecto de los recursos administrativos interpuestos durante la sustanciación de los procesos disciplinarios instruidos por dicha autoridad.
  - f. Gestionar y controlar la oportuna emisión de informes requeridos por el Director/a Nacional, respecto de los recursos de administrativos de apelación interpuestos durante la sustanciación de los procesos disciplinarios instruidos por los Directores Regionales del Instituto.
  - g. Gestionar, coordinar y controlar la mantención actualizada de un Registro Nacional de los procesos disciplinarios sustanciados en el Instituto.
  - h. Proponer al Jefe/a de la División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
  - i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
  - j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
  - k. Proporcionar al Departamento de Gestión y Apoyo administrativo de la División, la información de las áreas de su responsabilidad, requerida para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.4.5 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTION Y APOYO ADMINISTRATIVO**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

##### **Objetivo General:**

Coordinar, evaluar y controlar la ejecución y cumplimiento de los compromisos de la División, gestionando y controlando la ejecución de las labores administrativas y de gestión que sean necesarias, conforme a la normativa legal y los objetivos estratégicos del Instituto.

##### **Funciones Estratégicas:**

- a. Coordinar y controlar la correcta y oportuna recopilación, registro y mantención de la información, la generación de reportes, informes estadísticos u otra documentación que la División deba emitir para efectos de fiscalización y control de sus compromisos, conforme a los estándares establecidos.
- b. Gestionar, coordinar y controlar las actividades de la División asociadas al Sistema Gestión de Riesgos, focalizándose preferentemente en los riesgos de mayor relevancia, debiendo proponer a la Jefatura de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.
- c. Gestionar, coordinar y controlar las actividades de la División asociadas al Sistema de Gestión de Calidad, debiendo realizar las evaluaciones y proponer a la jefatura de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación y seguimiento.
- d. Gestionar y controlar el correcto y oportuno registro de todos los asuntos sometidos a conocimiento o resolución de la División, función que incluye el control permanente del



- registro de ingreso a los sistemas de información, distribución, estado de trámite y conclusión y despacho a las unidades requirentes o destinatarios.
- e. Gestionar y controlar la emisión periódica y permanente a la jefatura de División de informes estadísticos desagregados por departamentos y funcionarios.
  - f. Coordinar y controlar el eficiente, oportuno y eficaz apoyo e información documental en materia de legislación y jurisprudencia administrativa de los Órganos de Supervisión y Control a los Departamentos de la División y los Apoyos Legales Regional y a otras unidades del Instituto.
  - g. Dirigir y controlar las labores administrativas de la División, conforme a la normativa vigente y las instrucciones institucionales y de la Jefatura de División, esta función incluye la coordinación y control de los suministros de materiales, equipos y servicios necesarios para el desarrollo de las funciones.
  - h. Gestionar y coordinar el control y registro de los bienes inventariados de la División.
  - i. Asesorar a las jefaturas de la División en todas las materias de gestión en que sea requerida.
  - j. Proponer al Jefe/a de la División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
  - k. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
  - l. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
  - m. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de la División y sus Departamentos, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.5.- DIVISIÓN BENEFICIOS**

Estará a cargo de un Jefe/a de División Grado 2, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Proponer al Jefe Superior del Servicio el modelo de gestión y operación de los beneficios de cargo del Instituto; dirigirlo, gestionarlo, coordinarlo y controlarlo, asegurando que los procesos de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de éstos se ejecuten conforme a la normativa vigente y con los estándares de calidad definidos de acuerdo a las políticas institucionales. Asimismo, le corresponde dirigir y controlar el sistema de registro oficial de cotizaciones previsionales y los procesos de recaudación asociados.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Proponer al Director /a Nacional el modelo de gestión y operación de los beneficios cuya administración y/o pago la ley encomienda al Instituto
- b. Implementar, dirigir, controlar y evaluar el modelo de gestión y operación, aprobado por el Director/a Nacional, velando, especialmente, por la oportunidad y calidad del servicio entregado a los clientes ciudadanos y a las instituciones, tanto públicas como privadas debiendo proponer al Director/a Nacional las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.
- c. Dirigir, gestionar, coordinar y controlar la calidad, legalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de concesión, pago, suspensión, mantención y extinción de beneficios.
- d. Dirigir, gestionar, coordinar y controlar la calidad, legalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de recaudación, mantención y registros de cotizaciones y deudas de seguridad social.



- e. Dirigir y coordinar la participación operativa del Instituto en la negociación y redacción de los textos de Convenios Internacionales y de Acuerdos Administrativos en materia de Seguridad Social.
- f. Gestionar y controlar la continuidad operativa de los procesos de concesión, pago, suspensión, mantención y extinción de beneficios y de recaudación, mantención y registros de cotizaciones y deudas de seguridad social.
- g. Dirigir y controlar la oportuna y correcta recaudación de prestaciones de seguridad social por sí o a través de las entidades recaudadoras, el procesamiento y registro de éstas en los Sistemas definidos por el Instituto, velando por su integridad, coherencia y consistencia.
- h. Dirigir y controlar la oportuna, correcta y permanente actualización del sistema de Registro y Control de deudas de prestaciones de seguridad social de los empleadores.
- i. Dirigir y controlar la coordinación con el Departamento de Finanzas para la formulación del anteproyecto de presupuesto anual, información contable y recursos financieros de la División.
- j. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica de la División o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- k. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- l. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe División Beneficios.
- m. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- n. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de las áreas de su responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.5.1 DEPARTAMENTO RECAUDACION Y GESTION DE INFORMACION

Estará a cargo de un Jefe/a de Departamento Grado 3, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### Objetivo General:

Gestionar y controlar los procesos de recaudación, mantención y registro de las cotizaciones y deudas de seguridad social, conforme a la normativa vigente, los estándares de calidad definidos y las políticas institucionales sobre la materia. Asimismo, corresponde la administración de los Bonos de Reconocimiento y de los procesos de Desafiliación.

#### Funciones Estratégicas:

- a. Gestionar y controlar el proceso de recaudación del Instituto, ejecutado por sí o a través de las entidades en convenio, correspondiéndole al Departamento especialmente la recepción, procesamiento, registro y distribución en las cuentas de los imponentes de las cotizaciones de seguridad social, declaradas y pagadas.
- b. Gestionar y controlar la oportuna, correcta y permanente actualización del sistema de Registro y Control de cotizaciones de seguridad social y la emisión de las certificaciones correspondientes.
- c. Gestionar y controlar la oportuna, correcta y permanente actualización del sistema de Registro y Control de deudas de cotizaciones de seguridad social, cualquiera sea su origen y la emisión de las certificaciones correspondientes.
- d. Gestionar, coordinar y controlar la oportunidad y eficiencia del proceso de constitución de deudas por concepto de cotizaciones de seguridad social.
- e. Gestionar y controlar la oportunidad y eficiencia en la emisión de los informes y certificaciones necesarias para la tramitación de las Desafiliaciones y desafectaciones



- administrativas, correspondiéndole además, la determinación y recaudación de las deudas de cotizaciones asociadas a los referidos procesos.
- f. Gestionar y controlar la calidad y oportunidad en la gestión de los Bonos de Reconocimiento, siendo de su cargo los procesos de emisión, visación, liquidación y pago de los mismos, y los reclamos sobre la materia.
  - g. Coordinar y controlar la oportuna y correcta emisión de los Certificados de Imposiciones, Afiliación y Rentas.
  - h. Operar y controlar los modelos y procesos asociados a la gestión de información para la administración de los beneficios de cargo de la División, asegurando la oportunidad e integridad de la información entregada, conforme a los lineamientos instruidos por la Jefatura de División y los objetivos estratégicos institucionales.
  - i. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
  - j. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
  - k. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe Departamento Gestión de Información Previsional
  - l. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
  - m. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.5.2 DEPARTAMENTO GESTION DE BENEFICIOS

Estará a cargo de un Jefe/a de Departamento Grado 3, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Gestionar y controlar los procesos de concesión, mantención, suspensión y extinción de los beneficios, cuya administración la ley ha encomendado al Instituto, en conformidad a la normativa vigente, las políticas y objetivos estratégicos institucionales.

Corresponderá a este Departamento la administración de:

- I. La Ley N°20.255: Sistema de Pensiones Solidarias, Bonificación por hijo para las mujeres y Subsidio previsional para los trabajadores jóvenes.
- II. Los beneficios de los regímenes previsionales de las Ex Cajas de Previsión y del Ex Servicio de Seguro Social, excluidas las ex Cajas TRIOMAR, CAPREMER y CAMUVAL.
- III. Los Beneficios de Leyes Especiales: Ley N°19.123 y sus modificaciones, de Reparación a los familiares de detenidos desaparecidos y ejecutados políticos; Ley N° 19.234 y sus modificaciones; Ley N°19.992 y sus modificaciones, de Reparación a los Presos Políticos y Torturados; Ley N°19.129, que establece subsidio compensatorio a favor de la industria del carbón; Ley N°20134, que concede bono extraordinario a los exonerados políticos; Ley N°20.403;
- IV. Los beneficios establecidos en Convenios Internacionales de Seguridad Social suscritos y ratificados por Chile; y
- V. Otros beneficios que sean establecidos por Leyes cuya administración se encomiende al Instituto de Previsión Social.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Ejecutar el modelo de operación y gestión definido, debiendo gestionar, coordinar y controlar la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos de concesión, suspensión, mantención y extinción de los beneficios cargo del Departamento, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.



- b. Gestionar, coordinar y controlar la continuidad operativa de los procesos de concesión, suspensión, mantención y extinción de los beneficios cargo del Departamento.
- c. Coordinar y controlar la participación operativa del Instituto en la negociación y redacción de los textos de Convenios Internacionales y de Acuerdos Administrativos en materia de Seguridad Social.
- d. Gestionar y coordinar la participación del Instituto, desde la perspectiva operativa, ante Instituciones públicas y privadas, en materia de leyes especiales.
- e. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- f. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios, colaboradores e impulsando adecuados ambientes de trabajo.
- g. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe Departamento Gestión de Beneficios
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- i. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.5.3 DEPARTAMENTO GESTION DE PAGOS

Estará a cargo de un Jefe/a de Departamento Grado 3, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Dirigir, gestionar, coordinar y controlar la operación de los procesos de pago de beneficios de cargo del Instituto, por disposición legal o convenios suscritos al efecto, en conformidad a la normativa vigente, las políticas y objetivos estratégicos institucionales.

El Departamento tiene a cargo el pago de los beneficios:

- I. De la Ley N°20.255: Sistema de Pensiones Solidarias, Bonificación por hijo para las mujeres y Subsidio Previsional para los trabajadores jóvenes.
- II. De los regímenes previsionales de las Ex Cajas de Previsión y del Ex Servicio de Seguro Social
- III. De Leyes Especiales: Ley N°19.123, de Reparación a los familiares de detenidos desaparecidos y ejecutados políticos; Ley N° 19.234 y sus modificaciones; Ley N°19.992, de Reparación a los Presos Políticos y Torturados; Ley N°19.129, que establece subsidio compensatorio a favor de la industria del carbón; Ley N°20134, que concede bono extraordinario a los exonerados políticos;
- IV. De los establecidos en Convenios Internacionales de Seguridad Social suscritos y ratificados por Chile;
- V. De Subsidios Unicos Familiares;
- VI. Del Programa Chile Solidario;
- VII. De Asignación Familiar;
- VIII. Del Subsidio de Cesantía;
- IX. De Subsidio por Discapacidad Mental (artículo 35 Ley 20.255)
- X. Bono Bodas de Oro
- XI. Asignación por Muerte y Saldo Insoluto de pensionados que residen en el extranjero y;
- XII. Otros beneficios que sean establecidos por Ley cuya administración y/o pago se encomiende al Instituto.



#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Dirigir, gestionar y controlar la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos de pago del Instituto, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, coordinar su implementación.
- b. Gestionar, coordinar y controlar la continuidad operativa de los procesos de pago de cargo del Departamento.
- c. Gestionar y controlar la participación de la División como contraparte operativa, en los contratos suscritos para el pago de los beneficios de Seguridad Social y otros que se le encomienden al Instituto.
- d. Coordinar y controlar la aplicación uniforme en el Departamento de los criterios jurídicos en materia de pago de beneficios, fijados por el Instituto a través de la División Jurídica.
- e. Participar, en representación de la División, en las instancias de coordinación con la División Atención de Clientes en materia de administración y ejecución de los contratos del servicio de pagos.
- f. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- h. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe Departamento Gestión de Pagos.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.5.4 DEPARTAMENTO GESTIÓN NORMATIVA**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Coordinar y controlar la legalidad de la gestión de la División, especialmente le corresponderá gestionar la correcta aplicación de la normativa vigente y directrices jurídicas institucionales en materia de concesión, mantención, pago, suspensión y extinción de los beneficios cuya administración corresponde a la División Operaciones. Además, de gestionar y controlar la eficiencia, eficacia y oportunidad de respuesta a los requerimientos hechos a la División a través desde los canales de atención del Instituto, en el marco de la Red Multiservicios del Estado.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la realización de estudios, informes o minutas jurídicas relevantes para el quehacer de la División, sean requeridas por la Jefatura o se originen en la propia labor de oficio del Departamento.
- b. Gestionar y controlar la aplicación de la normativa legal, reglamentaria y administrativa vigente en los procesos de concesión, mantención, pago, suspensión y extinción de beneficios a cargo de la División.
- c. Coordinar y controlar la difusión y conocimiento en la División de la información jurídica existente, estudiada, aceptada y definida institucionalmente y, estimada necesaria para la gestión de la División.
- d. Mantener una debida coordinación con la División Jurídica en materia de control de legalidad de los procesos de concesión, mantención, pago, suspensión y extinción de beneficios a cargo de la División.



- e. Gestionar y controlar la oportuna, eficiente y eficaz atención de las consultas y requerimientos de apoyo jurídico concreto, efectuadas por los Departamentos de la División, en las materias de Seguridad Social que sean de su competencia.
- f. Asesorar a los diversos Departamentos de la División que requieran propuestas de respuesta fundadas en informes o actuaciones, con visación jurídica de tales actuaciones internas.
- g. Gestionar y controlar la eficiencia, eficacia y oportunidad de respuesta a los requerimientos hechos a la División a través desde los canales de atención del Instituto, en el marco de la Red Multiservicios del Estado.
- h. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- k. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.6.- DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Estará a cargo de un Jefe/a de División Grado 2, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General**

Proponer al Jefe Superior del Servicio la formulación y ejecución de los planes estratégicos y modelo de control de gestión del Instituto y, realizar su coordinación, evaluación y control. Además, le corresponderá coordinar y/o desarrollar los estudios y proyectos definidos como necesarios por la institución, en conformidad a la normativa vigente, los objetivos estratégicos y las políticas institucionales.

#### **Funciones Estratégicas**

- a. Dirigir y coordinar la formulación de los objetivos y demás definiciones estratégicas de la institución, proponiendo al Jefe Superior de Servicio los planes y proyectos institucionales, en el marco de la normativa vigente y los lineamientos gubernamentales y ministeriales.
- b. Dirigir, gestionar, coordinar, evaluar y controlar la correcta ejecución de los planes y proyectos estratégicos anuales del Instituto, debiendo proponer a la Dirección Nacional las medidas correctivas o adecuaciones necesarias, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- c. Gestionar, coordinar, evaluar y controlar la correcta ejecución de los sistemas institucionales de Gestión de Calidad y Gestión de Riesgos, debiendo proponer a la Dirección Nacional las medidas correctivas o adecuaciones en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- d. Gestionar, coordinar y controlar la operación del sistema de información del Instituto para el control de la gestión, a fin de asegurar la medición y monitoreo permanente del estado de cumplimiento de los índices, metas y compromisos institucionales, asociados al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), los Convenios de Desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, directivas ministeriales y programación gubernamental.
- e. Dirigir, coordinar y controlar la correcta y oportuna generación de reportes, informes estadísticos u otra documentación que el Instituto debe remitir a los organismos externos de fiscalización y control.
- f. Elaborar y proponer a la Dirección Nacional el Informe Anual de Gestión del Instituto.



- g. Elaborar y proponer a la Dirección Nacional los Convenios de Desempeño de toda la Institución, previa coordinación con las Subdirecciones, Divisiones y Departamentos que corresponda.
- h. Gestionar, coordinar y controlar la elaboración, ejecución y seguimiento de estudios, proyectos, planes y programas definidos por el Instituto, conforme a la normativa vigente, objetivos estratégicos y políticas institucionales.
- i. Dirigir y controlar la gestión de estandarización y documentación de los procesos de la institución, debiendo coordinar el diseño y/o desarrollo de los instrumentos definidos al efecto, su aplicación y actualización y velar por la incorporación de medidas o acciones correctivas, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- j. Asesorar al Director/a Nacional y demás Jefaturas del Instituto para la correcta ejecución y cumplimiento de los compromisos de gestión, aplicación de la política y lineamientos institucionales y generación o desarrollo de iniciativas de modernización.
- k. Dirigir y controlar la coordinación con el Departamento de Finanzas para la formulación del anteproyecto de presupuesto anual, información contable y recursos financieros de la División.
- l. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica de la División o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- m. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- n. Cumplimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe División Planificación y Desarrollo.
- o. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.6.1 DEPARTAMENTO DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General

Gestionar, coordinar y controlar el sistema de información y monitoreo de desempeño del Instituto, asegurando la permanente y correcta medición y cumplimiento de los índices, metas y compromisos institucionales asociados al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), los Convenios de Desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, directivas ministeriales y programación gubernamental. Además, debe coordinar y controlar la correcta y oportuna generación y envío de reportes, informes estadísticos u otra documentación que el Instituto debe remitir a los organismos externos de fiscalización y control y, gestionar y controlar la correcta ejecución de los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión de Riesgos.

#### Funciones Estratégicas:

- a. Gestionar y controlar el Sistema de Información para la Gestión, SIG, que asegure la medición correcta y permanente de los índices y metas y, el cumplimiento de los compromisos institucionales conforme a la normativa vigente y objetivos estratégicos del Instituto
- b. Coordinar y controlar el estado de cumplimiento de todos los indicadores asociados a los compromisos de Desempeño: Ley de Presupuesto (Formulario H), Convenio de Desempeño Colectivo, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Convenio de Desempeño de los directivos incorporados al sistema de Alta Dirección Pública y, generar y proponer al jefe de División las alertas y acciones correctivas y de mejora que correspondan.
- c. Coordinar y controlar la correcta y oportuna recopilación, registro y mantención de la información, la generación de reportes, informes estadísticos u otra documentación que el



- Instituto debe remitir a los organismos externos de fiscalización y control o que sean requeridos por la Dirección Nacional, conforme a los estándares establecidos.
- d. Gestionar y controlar las actividades institucionales asociadas al Sistema Gestión de Riesgos, focalizándose preferentemente en los riesgos de mayor relevancia, debiendo proponer las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.
  - e. Gestionar y controlar las actividades institucionales asociadas al Sistema de Gestión de Calidad, debiendo realizar las evaluaciones y proponer las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación y seguimiento.
  - f. Gestionar, coordinar y controlar la ejecución de los convenios de colaboración referidos a la entrega de información suscritos por el Instituto con otros servicios públicos u organismos del Estado.
  - g. Gestionar y controlar la oportuna respuesta a los organismos supervisores y contralores, en materia de gestión institucional, como asimismo de los compromisos adquiridos por el Instituto, que deriven de supervisiones de estos organismos.
  - h. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
  - i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
  - j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.6.2 DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y ESTUDIOS

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Coordinar, evaluar y controlar la ejecución de los proyectos estratégicos del Instituto y los procesos institucionales asociados, conforme a la normativa vigente y las políticas institucionales. Además, le corresponderá coordinar y controlar la implantación, ejecución y seguimiento de los estudios, planes y programas definidos por la institución.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Dirigir y controlar la ejecución de los proyectos estratégicos del Instituto, asegurando que su desarrollo sea conforme a los objetivos, costos, alcances y metodología definidos.
- b. Proponer a la jefatura de División las correcciones o mejoras necesarias durante el desarrollo y ejecución de los proyectos estratégicos, las que una vez aprobadas, deberá coordinar y controlar su implementación.
- c. Mantener registros y generar reportes permanentes del desarrollo y estado de cumplimiento de los proyectos estratégicos y los procesos institucionales asociados a éstos y, elaborar los informes requeridos por la Jefatura de División, Dirección Nacional y los organismos externos supervisores y contralores.
- d. Coordinar con las áreas respectivas la gestión de los procesos de contrataciones necesarios para la implementación de los proyectos definidos como estratégicos por el Instituto, conforme a la normativa legal y reglamentaria vigente y las políticas institucionales sobre la materia.
- e. Generar diagnósticos y evaluaciones permanentes de los procesos que se ejecutan y/o son de cargo de la División.
- f. Monitorear, detectar y analizar oportunidades de mejoras de los procesos del Instituto, proponiendo a las área pertinentes, a través de la Jefatura de la División, las acciones que permitan optimizar los recursos tecnológicos, humanos, financieros y materiales asociados al respectivo proceso, todo en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.



- g. Gestionar y coordinar con la División Informática los proyectos tecnológicos que permitan mejorar la calidad y oportunidad de entrega de los servicios a los usuarios internos y externos.
- h. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Departamento, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

### 3.6.3 DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### Objetivo General:

Evaluar y controlar el estado de cumplimiento de los proyectos estratégicos, los procesos operativos y de soporte del Instituto, conforme a la normativa vigente y las políticas institucionales.

Administrar y mantener actualizado el registro oficial del Instituto de la información sobre la gestión a nivel nacional y, proveer en forma oportuna y completa los reportes necesarios para la toma de decisiones de la Dirección Nacional y la elaboración de informes.

#### Funciones Estratégicas:

- a. Evaluar y controlar de modo permanente el estado de cumplimiento de los proyectos estratégicos, y generar y proponer al Jefe de División las alertas, acciones correctivas y de mejora que correspondan, las que una vez implementadas, debe coordinar y controlar.
- b. Diseñar y proponer a la Jefatura de División los procedimientos para el control y monitoreo de los procesos operativos y de soporte del Instituto, los que una vez implementados deberá gestionar y controlar, proponiendo las alertas o acciones correctivas y de mejora oportunamente.
- c. Recopilar, organizar y mantener el registro oficial de la información sobre la gestión del Instituto, especialmente, de los proyectos estratégicos y de los procesos operativos y de soporte, disponibilizando reportes dinámicos de éstos a las Jefaturas pertinentes.
- d. Participar del desarrollo, seguimiento y evaluación de los proyectos relevantes de la División, particularmente, los referidos a administración de datos y procesamiento de información.
- e. Diseñar y proponer a la Jefatura de División los indicadores de gestión del Instituto desagregados por niveles y perfiles, los que una vez aprobados, deberá implementar, gestionar, coordinar y controlar.
- f. Planificar, organizar, coordinar y evaluar, previa aprobación de la Dirección Nacional, las jornadas de planificación estratégica del Instituto.
- g. Velar por la correcta y permanente difusión dentro la organización de los objetivos y planes estratégicos del Instituto, asegurando el conocimiento de éstos por parte de los funcionarios.
- h. Proponer al Jefe/a de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- k. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- l. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.



### **3.7.- DIVISIÓN INFORMÁTICA**

Estará a cargo de un Jefe/a de División grado 2, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Proponer al Jefe Superior del Servicio el modelo de gestión de las tecnologías de la información y de Telecomunicaciones del Instituto; dirigirlo, coordinarlo y controlarlo conforme a la normativa vigente, objetivos estratégicos institucionales, políticas ministeriales y gubernamentales.

#### **Funciones Estratégicas:**

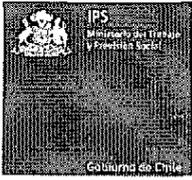
- a. Dirigir, coordinar, operar y controlar el modelo de gestión de las tecnologías de información, telecomunicaciones y seguridad de la información del Instituto, debiendo proponer al Director/a Nacional las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.
- b. Asesorar a la Dirección Nacional en materia de desarrollos e implementaciones en materia de plataforma tecnológica, telecomunicaciones y seguridad de la información.
- c. Coordinar y controlar la eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales asociados a los procesos de desarrollo tecnológicos definidos por el Instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos.
- d. Dirigir y controlar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la labor de soporte tecnológico que debe prestar la División a toda la Institución.
- e. Dirigir, gestionar, coordinar y controlar todas las acciones necesarias para asegurar la continuidad operativa de los procesos y plataformas tecnológicas institucionales.
- f. Coordinar y gestionar la participación de la División como contraparte técnica, en representación del Instituto, en materias de intercambio y colaboración tecnológica con organismos públicos y privados.
- g. Coordinar y controlar la implementación de las políticas institucionales en materia de gestión Informática, telecomunicaciones y de seguridad de la información.
- h. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica de la División o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia en base al logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas de la División, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe División Informática.
- k. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- l. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de las áreas de su responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

#### **3.7.1 DEPARTAMENTO INFORMACION DE GESTIÓN Y DATOS**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la seguridad de los datos e información del Instituto y administrar el Sistema de Información de Datos Previsionales, especialmente, le corresponderá velar por la oportunidad, integridad y exactitud de los reportes e informes que deba generar la División para clientes internos o externos, conforme a la normativa vigente, las políticas gubernamentales y ministeriales y los objetivos estratégicos



institucionales. Asimismo, le corresponde la coordinación y control del Programa de Mejoramiento de la Gestión de Gobierno Electrónico.

**Funciones Estratégicas:**

- a. Coordinar y controlar la implementación del datawarehouse y del portal business intelligence del Instituto.
- b. Implementar, gestionar y controlar el modelo de gestión de datos definido por el Instituto, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, coordinar su ejecución.
- c. Gestionar y controlar los sistemas de información de datos del Instituto, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, coordinar su ejecución.
- d. Proponer a la Jefatura de División la implementación de sistemas de información que faciliten la explotación de datos y su visualización por parte de los usuarios internos y externos del Instituto, gestionar y controlar su funcionamiento una vez implementados.
- e. Gestionar y controlar la ejecución de estudios de evaluación y emisión de informes de factibilidad técnica y económica para implementar soluciones tecnológicas relacionadas con la gestión, mantención y administración de datos.
- f. Controlar la implementación de las políticas institucionales en materia de seguridad y resguardo de datos e información del Instituto.
- g. Gestionar y controlar la solución de los requerimientos sobre datos e información registrada en el Sistema de Información de Datos Previsionales, solicitada por usuarios internos y externos, conforme a la normativa vigente.
- h. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- i. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- j. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- k. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional

**3.7.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA EN PROYECTOS**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

**Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la implementación y desarrollo de los proyectos tecnológicos del Instituto, definidos conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

**Funciones Estratégicas:**

- a. Implementar, coordinar y controlar el modelo de gestión de proyectos tecnológicos institucionales, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, gestionar su ejecución.
- b. Coordinar y controlar a los equipos de trabajo de desarrollo tecnológico del Instituto, velando especialmente por el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los planes y plazos definidos para la ejecución
- c. Gestionar y controlar la aplicación de los mecanismo definidos para el adecuado seguimiento y control de los proyectos de desarrollo tecnológico del Instituto.



- d. Asesorar a las diversas unidades del instituto para la implementación de los proyectos tecnológicos que se ejecuten en el ámbito de sus labores, previo a su salida a producción.
- e. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- f. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- g. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- h. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.7.3 DEPARTAMENTO OPERACIONES TECNOLOGICAS

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la operación de la plataforma tecnológica y de telecomunicaciones del Instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la continuidad operativa, según los estándares definidos, del modelo de gestión tecnológica y de telecomunicaciones del Instituto, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, gestionar su ejecución una vez aprobados
- b. Gestionar y controlar que la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas y de telecomunicaciones en el Instituto no afecte el rendimiento de la plataforma Informática, ni interfiera con los procesos de operación y de atención de clientes.
- c. Gestionar y Controlar que modificaciones y/o mantenimientos que se realicen sobre los sistemas de información del Instituto sean éstas de carácter correctivo, preventivo o evolutivo, cumplan con los lineamientos estratégicos del Servicio, los requerimientos funcionales y operacionales del Instituto, las políticas y procedimientos de seguridad Informática, y lo establecido en los contratos vigentes con los proveedores tecnológicos y los requisitos técnicos para el desarrollo, portabilidad, interoperabilidad y documentación de software que se hayan definido para el Instituto
- d. Administrar los contratos vigentes del Instituto con proveedores tecnológicos, de soporte a usuarios y de telecomunicaciones, conforme a la normativa legal vigente y las instrucciones institucionales sobre la materia.
- e. Gestionar y controlar la correcta implementación de las políticas de seguridad informática que se definan para el servicio de correo electrónico, mensajería instantánea, calendario y documentos compartidos del Instituto.
- f. Administrar la infraestructura tecnológica a nivel nacional, con el objeto de brindar continuidad operacional a los sistemas del Instituto.
- g. Administrar el sistema de gestión de soporte a los diferentes usuarios de la plataforma tecnológica institucional, a través de procedimientos que maximicen la disponibilidad de los sistemas y que aborden, entre otros aspectos, la atención sobre fallas de hardware, la mantención de las medidas de protección física y lógica de los equipos (incluyendo antivirus, claves de acceso), y el control adecuado del licenciamiento de software de los equipos.
- h. Gestionar y controlar el registro del equipamiento de software y hardware que forma parte del activo informático institucional, incluyendo su ubicación física y la identificación del funcionario que se le asigna su uso/custodia.



- i. Administrar la infraestructura de telecomunicaciones del Instituto
- j. Definir y controlar la matriz de riesgos operacionales de la plataforma tecnológica y de telecomunicaciones.
- k. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- l. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios
- m. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- n. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional

### 3.7.4 DEPARTAMENTO SEGURIDAD DE INFORMACION

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar y controlar el sistema de gestión de la seguridad sobre los activos de información del Instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Coordinar y controlar la implementación de la infraestructura de seguridad periférica y la dedicada a los servicios críticos en software, hardware y procedimientos, proponiendo a la Jefatura de División las correcciones y mejoras necesarias, en el marco del mejoramiento continuo de la gestión.
- b. Gestionar y coordinar la política de seguridad definida por el Instituto para la protección de los activos de información.
- c. Coordinar y controlar el desarrollo de procedimientos y difusión de buenas prácticas para la conformación de una cultura informática.
- d. Gestionar y controlar los mecanismos de custodia y resguardo de los activos de Información asociados a cada proceso del Instituto, tanto de apoyo como de negocio.
- e. Asesorar a las áreas de negocio y de apoyo en la definición de los grados de protección requeridos para los activos de Información.
- f. Participar de la elaboración de las bases técnicas de relevancia tecnológica, en los procesos concursales que llame el Instituto, velando porque éstas cumplan con las políticas y normativas de seguridad de los activos de información institucional.
- g. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- h. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.



### 3.7.5 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENCION DE SISTEMAS

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la implementación, desarrollo y mantención de los Sistemas Información del Instituto, definidos conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Gestionar y controlar la actualización y registro de las metodologías de Desarrollo y Documentación basada en estándares definidos y las buenas prácticas de Tecnología Informática institucionales.
- b. Desarrollar los diseños lógicos y físicos, según los requerimientos definidos por el Departamento de Gestión de Proyectos, debiendo proponer al Jefe de División las acciones correctivas y de mejora que correspondan y, gestionar su ejecución.
- c. Gestionar y controlar la correcta ejecución de los Test y paso a QA, para la certificación de los Sistemas desarrollados por la División directamente o por terceros para el Instituto.
- d. Gestionar y controlar la realización oportuna de las mantenciones correctivas y evolutivas de los Sistemas en Producción.
- e. Gestionar y controlar el correcto desarrollo basado en metodologías estándar para la correcta programación y documentación de los sistemas.
- f. Controlar oportuna y permanentemente la gestión de desarrollo de los Sistemas, velando por el cumplimiento de los planes de trabajo, hitos y actividades definidos al efecto.
- g. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- h. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### 3.7.6 DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar la Producción de los Sistemas Información del Instituto, definidos conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales, velando por el control del Uptime de los Sistemas Productivos.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Administrar los diferentes sistemas de información del Instituto que se encuentren liberados y en producción, asegurando su funcionamiento en todo evento, a través de la gestión de mecanismos de respaldo y planes de recuperación ante fallas.
- b. Gestionar y controlar la correcta implementación de las políticas de seguridad informática que se definan para el servicio de correo electrónico, mensajería instantánea, calendario y documentos compartidos del Instituto.



- c. Gestionar y controlar la ejecución de las versiones, actualizaciones, modificaciones y desarrollos en general de los sistemas Legado y Core Agil, Reforma, Departamentales y/o de supervisar la correcta realización de esas acciones en caso que se contrate a empresas externas para tales fines, incluyendo la administración de contrato.
- d. Controlar las versiones, actualizaciones, modificaciones y desarrollos en general, cumplan con los requisitos funcionales y de documentación que se definan, certificando cada avance y/o producto entregable, intermedio o final, previo a su liberación en producción.
- e. Administración de los Motores de BDs y las Bases de Datos de los sistemas en producción.
- f. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- i. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.7.7 DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTION DE CONTRATOS Y PRESUPUESTO DI**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Gestionar y controlar la ejecución de las labores administrativas y de gestión necesarias para el correcto cumplimiento de los contratos de tecnología y telecomunicaciones suscritos por el Instituto y la ejecución del presupuesto de la División, conforme a la normativa legal y los objetivos estratégicos institucionales.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Proponer al Jefe de División el programa de compras y contrataciones de los bienes y servicios de tecnología y telecomunicaciones conforme a la normativa y las políticas institucionales.
- b. Coordinar y controlar la gestión de pagos y la administración del presupuesto asignado a la División, debiendo realizar las coordinaciones necesarias con el Departamento de Finanzas.
- c. Gestionar y controlar los contratos administrados por la División, esta función incluye la obligación de mantener un registro, el seguimiento de la situación de pagos y la coordinación con los demás departamentos de la División para la evaluación de los mismos. Lo Anterior, es sin perjuicio de las facultades y obligaciones de los administradores designados para cada convención, conforme a la normativa vigente.
- d. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- e. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- f. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- g. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.



### **3.8.- DEPARTAMENTO AUDITORIA INTERNA**

Estará a cargo de un Jefe/a de Departamento, Grado 3, Alta Dirección Pública del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación.

#### **Objetivo General:**

Proponer al Director/a Nacional, el modelo de control preventivo y correctivo para el fortalecimiento de la gestión y el resguardo de los recursos del Instituto, gestionarlo, coordinarlo y controlarlo.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Coordinar y evaluar el sistema de control interno del Instituto y proponer las correcciones, mejoras y recomendaciones al Director/a Nacional, y coordinar su implementación.
- b. Gestionar evaluaciones periódicas del grado de economía, eficiencia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Instituto.
- c. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- d. Elaborar y proponer al Director/a Nacional, para su aprobación, el Plan de Auditoría Anual de la Institución.
- e. Promover la coherencia de las políticas y actividades del Departamento Auditoría Interna del Servicio, con aquellas emanadas de la autoridad Presidencial, las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, y respecto de la Acción de otros organismos del Estado.
- f. Coordinar su gestión con la División Contraloría Interna del Instituto.
- g. Controlar el cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría aprobados por el Director/a Nacional.
- h. Participar, en representación del Instituto, en el Comité de Auditoría Ministerial a través del Jefe del Departamento o quien legalmente le subrogue.
- i. Otorgar permanente apoyo al proceso de gestión de riesgos del Instituto, según directrices entregadas por el Consejo de Auditoría.
- j. Proponer al Director Nacional, la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar
- k. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- l. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Jefe Departamento Auditoría
- m. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- n. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.9.- DIVISION CONTRALORIA INTERNA**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Controlar, aprobar y certificar los registros auxiliares de los procesos operativos, financieros y contables del Instituto, y de la disponibilidad, continuidad y confidencialidad de los procesos asociados a tecnologías de la información, conforme a la normativa



vigente, directrices de los Organismos Supervisores y la política y los objetivos estratégicos definidos por la Dirección Nacional.

**Funciones Estratégicas:**

- a. Controlar, aprobar y certificar los registros auxiliares de los procesos operativos, financieros y contables del Instituto.
- b. Controlar, aprobar y certificar la disponibilidad, continuidad y confidencialidad de los procesos asociados a tecnologías de la información y telecomunicaciones del Instituto.
- c. Controlar la correcta y oportuna implementación de las mejoras comprometidas por las distintas áreas operativas del Instituto, mediante revisiones permanentes o aleatorias, según se defina.
- d. Evaluar la continuidad operativa y sistémica de los procesos institucionales y validar las acciones de mejoramiento continuo de éstos.
- e. Controlar, aprobar y certificar los movimientos operacionales/contables del Instituto.
- f. Verificar el cumplimiento de los estándares en materias de Tecnologías y Seguridad de Información comprometidos por la División Informática.
- g. Proponer al Director/a Nacional la estructura orgánica de la División o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- h. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- j. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional

**3.9.1 DEPARTAMENTO CONTROL DE REGISTROS AUXILIARES INSTITUCIONALES**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

**Objetivo General:**

Controlar, aprobar y certificar los movimientos operacionales/contables del Instituto, conforme a la normativa vigente, las instrucciones de los organismos supervisores y los objetivos estratégicos institucionales.

**Funciones Estratégicas:**

- a. Controlar y validar las imputaciones a las cuentas patrimoniales efectuadas en el sistema contable del Instituto, certificando y autorizando los movimientos diarios consignados en sus registros auxiliares, conforme a la normativa vigente.
- b. Apoyar a las áreas operativas y financieras del Instituto en la implementación o readecuación de los procedimientos de controles internos, cuadraturas y definición de los registros auxiliares
- c. Identificar y definir procedimientos de monitoreo permanente, para asegurar la correcta aplicación de factores, cálculos lógicos, parámetros, etc., en cada proceso operacional
- d. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- e. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios
- f. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.



- g. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional

### **3.9.2 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Controlar, aprobar y certificar la disponibilidad, continuidad y confidencialidad de los procesos asociados a tecnologías de la información del Instituto conforme a la normativa vigente, directrices de los organismos contralores y objetivos estratégicos institucionales.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Controlar la eficaz, eficiente y segura administración de recursos y servicios relacionados a las Tecnologías de Información (Hardware, Software, Soporte Técnico, Desarrollo, Mantenimiento y Operación del sistema).
- b. Controlar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se desprende del uso de tecnologías informáticas.
- c. Controlar y evaluar que las inversiones, en materia tecnológica y de información, se encuentren alineadas con los objetivos estratégicos del Instituto.
- d. Asesorar y apoyar al área de Auditoría para la ejecución de las revisiones y controles implementados en los Sistemas de Información del Instituto.
- e. Controlar el cumplimiento de los estándares de calidad, en materias de Tecnologías y Seguridad de Información comprometidos por la División Informática.
- f. Proponer al Jefe de División la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto, promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios
- h. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- i. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.10.- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES**

Estará a cargo de un funcionario/a de la Planta Directiva o de un funcionario/a a contrata con asignación de funciones directivas de Jefe/a de Departamento.

#### **Objetivo General:**

Proponer al Director/a Nacional la estrategia y política comunicacional del Instituto, implementarla, coordinarla, gestionarla y controlarla.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Proponer a la Dirección Nacional la identidad e imagen institucional, para generar una relación positiva del Instituto con su entorno, la que una vez aprobada, debe implementar.



- b. Gestionar, coordinar y controlar la difusión de los servicios y beneficios del Instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.
- c. Promover la motivación e integración de los funcionarios en torno a la misión, la visión, los valores y los objetivos institucionales, a través de una efectiva comunicación de las materias relevantes de la gestión del Instituto
- d. Diseñar, producir e implementar los planes de comunicación externos e internos derivados de las necesidades institucionales, a través de la administración de distintos medios y soportes
- e. Proponer al Director/a del Instituto la estructura orgánica del Departamento o modificaciones a ésta, las que una vez aprobadas debe implementar.
- f. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- g. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.
- h. Proporcionar al Departamento de Planificación y Control de Gestión, la información de su área de responsabilidad, necesaria para la elaboración mensual del Informe de Gestión Institucional.

### **3.11.- GABINETE DE LA DIRECCIÓN NACIONAL**

#### **Objetivo General:**

Gestionar, coordinar y controlar las labores administrativas y operativas necesarias para la gestión del Director/a Nacional en materias jurídicas, operativas y administrativas que le competen y estar a cargo de las labores operativas y administrativas de la secretaría del gabinete.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Apoyar y Asesorar al Director/a Nacional en todas las materias que requiera.
- b. Revisar y controlar toda la documentación a la firma del Director/a Nacional.
- c. Derivar y controlar los casos sometidos a conocimiento o resolución del Director/a Nacional.
- d. Administrar el registro de control de casos especiales de beneficios previsionales recibidos en la Dirección Nacional.
- e. Atender a los usuarios internos y externos que defina el Director/a Nacional.
- f. Apoyar al Director/a Nacional para la correcta y oportuna coordinación con los diversos Servicios, Subsecretarías, Ministerios y demás autoridades.
- g. Administrar la agenda de reuniones del Director/a Nacional y coordinar sus actividades.
- h. Desarrollar las labores que le sean encomendadas por el Director/a Nacional.
- i. Representar al Director/a Nacional en las instancias y organismos que éste determine.
- j. Coordinar y controlar las labores operativas y administrativas de la Secretaría del Gabinete.

### **3.12.- DIRECCIONES REGIONALES**

Cada una de las Direcciones Regionales del Instituto estará a cargo de un Director/a Regional, Alto Directivo Público del Segundo Nivel Jerárquico, salvo el caso de subrogación; de acuerdo a la siguiente distribución:

- 1 Director/a Regional grado 4 con funciones en la Región Metropolitana.
- 3 Directores/as Regionales grado 5, con funciones en las Regiones V de Valparaíso, VIII Del Bío-Bío y XIV De Los Ríos.



- 11 Directores/as Regionales grado 6, con funciones en las Regiones I De Tarapacá, II De Antofagasta, III de Atacama, IV Coquimbo, VI Del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins, VII Del Maule, IX De la Araucanía, X de Los Lagos, XI de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, XII de Magallanes y Antártica Chilena y XV De Arica y Parinacota.

#### **Objetivo General:**

Los Directores/as Regionales tendrán las siguientes atribuciones y deberes:

- Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto, en lo que se refiere a la Dirección Regional y las dependencias a su cargo.
- Coordinar con las autoridades correspondientes, las políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto.
- Ejercer aquellas atribuciones específicas que les sean delegadas por el Director/a Nacional.

#### **Funciones Estratégicas:**

- a. Representar al Director/a Nacional en la Región.
- b. Gestionar, coordinar y controlar la implementación del Modelo de Atención del Instituto en su componente presencial, en su región.
- c. Coordinar las funciones de carácter operativo a través de la Subdirección de Servicios al Cliente.
- d. Controlar la coordinación de la Unidad de Apoyo Legal Regional con la División Jurídica para la eficiente y eficaz representación judicial del Instituto ante los Tribunales de Justicia de su región.
- e. Ordenar la instrucción de investigaciones y sumarios administrativos y aplicar las medidas y sanciones disciplinarias correspondientes conforme a los instructivos institucionales y lo dispuesto en los artículos 126 y siguientes del Estatuto Administrativo.
- f. Dirigir y controlar la coordinación con el Departamento de Finanzas para la formulación del anteproyecto de presupuesto anual, información contable y recursos financieros de la Dirección Regional
- g. Dirigir, coordinar y evaluar al personal bajo su dependencia, en base al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de las metas del Instituto promoviendo adecuados ambientes de trabajo y fortaleciendo el compromiso de los funcionarios.
- h. Cumplimiento del convenio de desempeño de Alta Dirección Pública definido para el cargo de Director/a Regional.
- i. Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo.

4.- Establécese que, sin perjuicio de lo dispuesto sobre atribuciones y deberes de los Directores/as Regionales en el numeral 3.12 de la presente Resolución; al Director/a Regional de Valparaíso, le corresponderá también administrar los regímenes previsionales que correspondían a la ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional, además de los que tenían a su cargo las otras entidades fusionadas en el Instituto de Normalización Previsional, de acuerdo a lo previsto en el artículo 19 del D.F.L. N°17 del año 1989. Asimismo al Director/a Regional de Valparaíso le corresponderá otorgar a los beneficiarios las prestaciones de seguridad social y subsidios que la legislación vigente prescribe de cargo del Instituto; y aplicar las multas y sanciones previstas en las leyes por infracción a las obligaciones previsionales, respecto de la Región de Valparaíso.



5.- La organización interna de las unidades descritas en el presente acto administrativo, será resuelta por resoluciones exentas emitidas por el Director Nacional, al efecto, conforme a sus facultades legales, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la vigencia de la presente Resolución, debiendo estar integradas por los recursos humanos y materiales con que actualmente desarrollan sus funciones.

6.- Dispóngase que la División Planificación y Desarrollo realice la coordinación, con las Jefaturas correspondientes, de las propuestas de organización interna de las unidades mencionadas en el numeral 3 de lo resolutivo del presente instrumento, las que una vez aprobadas se deberán implementar en los términos indicados en el numeral precedente.

7.- Déjense sin efecto, una vez que se hayan dictado los actos administrativos que los reemplazaran, en el plazo estipulado en el **Resuelvo 5 precedente**, las Resoluciones Exentas N°s 814, de 10 de diciembre de 2010; 836, de 29 de diciembre de 2010; 1029, de 06 de julio de 2011; 1207, de 14 de julio de 2011; 1595, de 28 de octubre de 2011; 1796, 1797, 1798 y 1799, de 15 de diciembre de 2011; 1847, 1848, de 22 de diciembre de 2011; 1880 y 1881 de 26 de diciembre de 2011 y 1884, de 29 de diciembre de 2011, todas de la Dirección Nacional de este Instituto, que modifican la estructura orgánica del IPS, dependencia, objetivos generales y funciones estratégicas y establecen nuevas dependencias, denominaciones, unidades y fijan la estructura interna de las unidades que en ellas se señalan; y modifican y/o complementan, según corresponda, el acto administrativo singularizado en el Vistos 14, del presente instrumento.

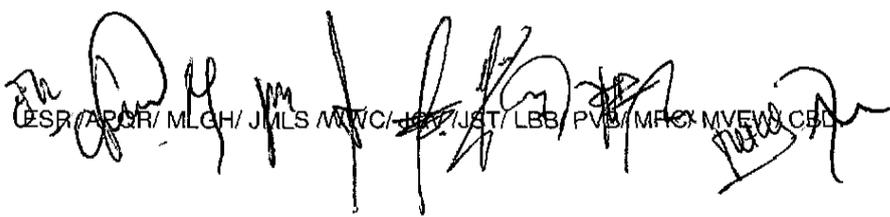
8.- Téngase presente que las unidades que se señalan en este documento, no constituyen aumento de la planta permanente ni de la dotación autorizada para la Institución.

9.- Déjese establecido, que la presente Resolución tendrá vigencia a partir de su total tramitación, por no contener delegación de funciones, ni otra materia que requiera aprobación de las entidades supervisoras, o que deba estar sometida al trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República.

10.- Déjese sin efecto, a contar de la total tramitación del presente instrumento, la Resolución Exenta N° 15, de 15 de enero de 2010, de la Dirección Nacional de este Instituto, que estableció la organización interna del Instituto de Previsión Social, con denominación de sus unidades y sus funciones.

Notifíquese a los Subdirectores, Jefes de Divisiones, Departamentos y demás dependencias del Instituto de Previsión Social; y a los Directores Regionales que deberán comunicar el presente instrumento a los Centros de Atención Previsional Integral de su dependencia, y regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación.

   
FERNANDO BETTELEY SHAW  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

  
CESR/ABCR/MLGH/JMLS/MVIC/HR/JST/LBB/PVB/MFC/MVEW/CBL