

## Términos de Referencia

# Alumno(a) en Práctica Departamento Monitoreo y Mediación, División Clientes

### Descripción de la Institución:

La Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección ChileCompra, es un servicio público, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda, cuyo principal objetivo es la regulación y administración eficiente y transparente del mercado público, espacio donde se transan bienes y servicios por parte de los organismos adscritos al Estado de Chile, bajo reglas y herramientas comunes.

Su misión es crear valor en el mercado público, en beneficio de la transparencia, emprendimiento y las políticas públicas prioritarias en Chile. Para estos efectos, gestiona la información, instituciones y herramientas utilizadas en el Sistema de compras y contratación pública.

Esta gestión ha permitido elevar los estándares de transparencia y eficiencia en la gran mayoría de las licitaciones públicas de Chile, a través de la introducción de avanzadas herramientas, reglas, instituciones, servicios y sistemas de contratación.

De esta forma, actualmente 900 organismos públicos transan cerca de USD 6.200 millones en 450.000 licitaciones por año, 1.800.000 órdenes de compra, en condiciones de eficiencia y transparencia, en el mercado electrónico más grande del país. A su vez, las empresas tienen un mejor acceso al mercado, lo que significó triplicar el número de proveedores que hacen negocios con el Estado en los últimos 5 años. Son 95.000 empresas las que anualmente ofertan y se adjudican licitaciones del Estado. No obstante, son las micro y pequeñas empresas las que han ganado el mayor espacio en este mercado, con una participación superior al 40% en montos transados.

Mayor información en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

### Nombre del Cargo:

Alumno(a) en Práctica Departamento de Monitoreo y Mediación, División Clientes

### Objetivo del Cargo:

Apoyar al Sistema de Gestión y Mediación de reclamos recibidos a través de la plataforma [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)

### FACTOR PROBIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.



## Requerimientos:

### Habilidades

- Alto grado de capacidad de atención al cliente directo
- Comunicación asertiva
- Proactividad y autonomía
- Capacidad para trabajar en equipo, bajo presión y con metas mensuales definidas

### Educación

- **Mínima:** Alumno regular de carreras tales como Administración Pública, Derecho, Ingeniería Comercial o equivalente.

### Experiencia

- **Deseable:**
  - ✓ Conocimiento en Ley de Compras Públicas
  - ✓ Conocimiento de Sistemas WEB y manejo de Internet.
  - ✓ Conocimiento de la plataforma [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)

## Responsabilidades:

- Apoyo en la revisión y derivación de reclamos en forma oportuna.
- Actualización de base de datos de mediación de reclamos.
- Apoyo en el proceso de mediación de reclamos, manteniendo contacto directo con compradores y proveedores del Estado.
- Realización de evaluaciones del proceso de mediación de reclamos.

## Posición en la Estructura:

El Alumno será parte del equipo de trabajo del Departamento de Monitoreo, reportando directamente a los encargados de los procesos de Gestión de Reclamos y Mediación de Reclamos, quienes reportan directamente al Jefe del Departamento de Monitoreo y Mediación.

## Entorno Laboral del cargo:

- **Entorno Humano:** Profesionales expertos en las distintas áreas, provenientes tanto del sector público como privado, con clara orientación al trabajo en equipo y bajo presión.
- **Entorno Legal:** Propio del sector público chileno, con especial relevancia la ley de compras y contratación pública.
- **Entorno tecnológico:** Las tecnologías de información, en especial aplicaciones complejas basadas en Internet y bases de datos están en la esencia de la gestión del servicio.



## Criterios de Selección:

- Cumplimiento de Requisitos mínimos señalados en estos Términos de Referencia.
- Calificación “Idóneo” en pruebas de selección de personal.
- Mejor evaluación de candidatos con base a revisión de antecedentes curriculares y entrevista, ambos efectuados por integrantes de comisión de selección.

## Monto y plazos

La asesoría será a honorarios. Se pagará un monto total bruto de \$138.933 mensual. El contrato será estipulado por un mínimo de 3 meses o su equivalente en horas, según procedimientos definidos por la institución educacional a la que pertenezca.

## Beneficios

Realizar su práctica en una Agencia del Estado líder en tecnologías de información y altamente innovadora.

## Postulación

Los interesados deberán enviar sus antecedentes al correo [practica.clientes@chilecompra.cl](mailto:practica.clientes@chilecompra.cl) hasta el día 21 de febrero de 2011.



GOBIERNO DE  
**CHILE**  
MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección ChileCompra  
Monjitas 392, piso 8  
Santiago, Chile

Fono: (562) 290 44 00  
Fax: (66 2) 290 44 58  
[www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)