

Términos de Referencia Analista Soporte Clientes

Descripción de la Institución:

La Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección ChileCompra, es un servicio público dependiente del Ministerio de Hacienda cuyo principal objetivo es la regulación y administración eficiente y transparente del mercado de las compras públicas.

La Dirección ChileCompra administra el mercado electrónico más grande del país (www.chilecompra.cl), con más de 450.000 oportunidades de negocios, casi 1.800.000 de órdenes de compra y más de USD 6.500 millones en transacciones anuales.

Este sistema cuenta con 850 organismos compradores y más de 270.000 proveedores inscritos, siendo 100.000 de ellos proveedores activos, de los cuales más del 65% concretó, durante el año 2010 negocios con el Estado.

Mayor información en www.chilecompra.cl.

Nombre del Cargo:

Analista de Soporte.
Departamento Soporte Clientes

Objetivo del Cargo:

- Aportar a la mejora en la satisfacción de los usuarios de la Dirección, entregando información oportuna y de calidad, que permita a las distintas áreas hacer las mejoras que se necesiten.
- Desarrollar labores de control de gestión y de calidad en las tareas que normalmente desarrolla la mesa de ayuda del Sistema de Compras y Contratación Pública, colaborando a dar cumplimiento a los objetivos planteados por la DCCP.
- Generación de resúmenes diarios, semanales y mensuales de la gestión del servicio de Soporte.
- Contribuir a la actualización de los procedimientos internos de modo de mantener la certificación ISO 9000.

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

- ✓ Competencias Críticas e importantes
 - Pensamiento Analítico
 - Capacidad de aprendizaje
 - Planificación y Control
 - Capacidad de síntesis
 - Orientación de servicio al cliente
- ✓ Competencias Deseables
 - Proactividad, iniciativa y autonomía
 - Planificación, orden y organización
 - Trabajo en equipo
 - Capacidad para trabajar bajo presión

Competencias técnicas

- ✓ Manejo de herramientas de Microsoft Office nivel usuario
- ✓ Manejo de herramientas de Acces nivel usuario
- ✓ Deseable, conocimientos en norma ISO 9000

Educación

- ✓ **Mínima:** Técnico Profesional de más de 8 semestres, en las carreras de Administración de Negocios, Auditoría, Ingenierías, Estadísticas o similar.

Experiencia

- **Deseable:**
 - ✓ Al menos un año de experiencia laboral.
 - ✓ Experiencia en proyectos TI.
 - ✓ Conocimiento de Sistemas WEB y manejo de Internet.
 - ✓ Al menos un año de experiencia en el sector público.

Responsabilidades:

- ✓ Presentar informes de incidentes gestionados durante el mes.
- ✓ Presentar informes sobre el seguimiento realizado a incidentes.
- ✓ Asesorar a clientes externos e internos respecto a la gestión de incidentes
- ✓ Llevar a cabo un levantamiento de datos y las investigaciones que sean necesarias en su relación con la gestión de incidentes.
- ✓ Colaborar en otras iniciativas relativas al logro de los objetivos estratégicos definidos por la DCCP.
- ✓ Mantener calidad uniforme en o los servicios que se le asignen y dentro de los rangos esperados.
- ✓ Mantener actualizado el sitio de procedimientos ISO de la división Clientes.



Posición en la Estructura:

El ejecutivo será parte del equipo de trabajo del Departamento de Soporte de la División Clientes, reportando directamente al Jefe del Departamento de Soporte.

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.**
- Mayor puntaje en ranking de candidatos con base a puntuación de CV, antecedente y entrevista, ambos efectuados por integrantes de comisión de selección.

Compensación:

Salario

- Contratación a honorarios con una renta mensual bruta entre \$800.000. o \$1.130.000-, los que dependerán de la experiencia y antecedentes presentados por el candidato

Beneficios

- Trabajar en una Agencia del Estado líder en tecnologías de información y altamente innovadora.
- Programas de capacitación y desarrollo profesional
- Seguro contra accidentes personales.
- Acceso a varios convenios de beneficios para funcionarios.

Postulación:

Los interesados deben enviar sus antecedentes a través de correo electrónico con asunto "Analista" a la siguiente dirección: soporte.clientes@chilecompra.cl hasta el día 09 de Noviembre de 2011.

