

## 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](http://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](http://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](mailto:sopORTE.clientes@chilecompra.cl) hasta el día 09 de Noviembre de 2011.

