

División Servicio al Usuario - Dirección ChileCompra

## **Términos de Referencia**

### **Analista de Datos y Control de Gestión - Departamento Atención a Usuarios**

#### **Descripción de la Institución:**

La Dirección de Compras y Contratación Pública -Dirección ChileCompra- es un Servicio Público descentralizado, dependiente del Ministerio de Hacienda, y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, creado con la Ley de Compras Públicas N° 19.886 y que comenzó a operar formalmente el 29 de agosto de 2003, convirtiéndose en un servicio emblemático en la modernización del Estado, al instalar con éxito una reforma al mercado de las compras públicas inédita en su profundidad y alcance, y actualmente sigue impulsando metas que permiten continuar por la senda de la innovación, ampliando el mercado a más proveedores y por consiguiente asegurando más transparencia y eficiencia en la gestión de abastecimiento del Estado.

De acuerdo a los nuevos lineamientos estratégicos, ha definido su Misión como: “facilitar la contratación de bienes y servicios a las instituciones del Estado, conectando sus necesidades con la oferta de los proveedores, a través del Sistema de Compras Públicas, promoviendo un mercado transparente, probo, accesible e inclusivo”.

Para el logro de lo anterior, ha definido los siguientes objetivos estratégicos:

- Desarrollar niveles de probidad y transparencia en el mercado de las compras públicas.
- Generar condiciones para un sistema de compras públicas eficiente y competitivo.
- Promover un mercado de compras públicas sustentable, inclusivo y que facilite el acceso.
- Entregar un mejor servicio a nuestros usuarios.
- Fortalecer la gestión interna de ChileCompra.

ChileCompra asume la sustentabilidad en las compras públicas como el uso óptimo de los recursos del Estado en sus adquisiciones de bienes y servicios, mediante la consideración de criterios de desarrollo sostenible en ámbitos económico, social y ambiental, generando beneficios no solo para la entidad sino también para la sociedad y la economía en su conjunto, a la vez que reduciendo de manera significativa los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Por el relevante rol que tiene la institución para contribuir al cumplimiento de los compromisos del Estado de Chile en diversas iniciativas nacionales y acuerdos internacionales relacionados con la materia, ChileCompra refleja su compromiso con el tema en su Plan Estratégico 2014-2018, tanto a nivel interno como externo.

La Dirección ChileCompra tiene sus oficinas en la Región Metropolitana, desde donde opera de forma centralizada. Adicionalmente, se encuentra presente a lo largo del país en 13 regiones, a través de los servicios gratuitos de asesoría y capacitación que brindan sus 16 Centros ChileCompra.

Nuestra institución mantiene altos estándares de calidad y satisfacción para sus usuarios. Éstos se sustentan en el sistema de gestión de calidad, certificado por organismos técnicos desde el año

2009 a la fecha, bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008. Esta certificación nos permite mantener en constante revisión y conformidad los ciclos de planificación, control y mejora de los procesos que conforman la operación de ChileCompra.

Durante el 2016, los cerca de 850 organismos públicos que operan a través del Sistema de Compras Públicas, transaron un total de 6.8 billones de pesos, emitiéndose más de 2,3 millones de órdenes de compra anuales. Por otra parte, las micro y pequeñas empresas tuvieron un 45% de participación en los montos transados a través de la plataforma de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). De este modo, los pequeños emprendedores del país ganaron cerca de 4.554 millones de dólares a través de ChileCompra, destacando el hecho que el 90,8% del total de empresas que realizan negocios con el Estado son Mipes.

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

### **A. - PERFIL DE COMPETENCIAS**

<b>NOMBRE CARGO</b>	<b>Analista de Datos y Control de Gestión - Departamento Atención a Usuarios</b>
---------------------	--

#### **1. - REQUISITOS MINIMOS Y DESEABLES**

<b>REQUISITOS</b>	<b>MINIMOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<b>FORMACIÓN</b>	Poseer título profesional de carreras de ingeniería civil, ingeniería comercial, ingeniería en control de gestión o carreras afines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de especialización en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de bases de datos.</li> <li>- Control de gestión.</li> </ul> </li> </ul>
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	2 años de experiencia profesional en cargos afines, ejecutando tareas vinculadas con el control de gestión y análisis de bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en realización de indicadores y reportes para áreas de atención a clientes o áreas comerciales.</li> <li>Experiencia en diseño, implementación, adopción y mantención de sistemas de control de gestión.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Excel nivel avanzado.</li> <li>Control de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM Mycrossoft Dynamics</li> <li>Qlickview</li> <li>SQL Server</li> <li>Norma ISO 9001</li> </ul>



## 2.- COMPETENCIAS REQUERIDAS

El nivel de dominio de cada competencia está en un rango de 1 a 5, donde 5 es el máximo requerido.

GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO
ESPECÍFICAS	CONOCIMIENTO	CONTROL DE GESTIÓN	5
		NORMA ISO 9001	2
	HERRAMIENTA	MICROSOFT EXCEL	4
		CRM MICROSOFT DYNAMICS	2
		QLICKVIEW	2
		SQL SERVER	2
TRANSVERSALES	HABILIDAD	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	4
		ÉTICA Y PROBIDAD	3
		ORIENTACIÓN AL LOGRO	3
		ORIENTACIÓN AL USUARIO	3
		TRABAJO COLABORATIVO	4

## B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

### 1.- CARACTERIZACIÓN

NOMBRE CARGO	<b>Analista de Datos y Control de Gestión Atención a Usuarios</b>
DIVISIÓN	División Servicio al Usuario
REPORTA A	Jefe Dpto. Atención a Usuarios
SUPERVISA A	No aplica
PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA	No aplica
MANEJO DE INFORMACIÓN CRÍTICA	No

### 2.- PROPÓSITO DEL CARGO

Fortalecer la gestión de atención a usuarios del Sistema de Compras Públicas, a través de la elaboración de reportes de gestión del área y la definición y monitoreo de indicadores que permitan dar cumplimiento a los objetivos y niveles de atención definidos por la institución.

### 3.- FUNCIONES PRINCIPALES

- Diseñar y mantener actualizados indicadores de gestión del departamento.
- Realizar un monitoreo de los SLA de solicitudes, incidencias, respuestas a usuarios de ChileCompra.



- Levantar información oportuna y confiable para la toma de decisiones y retroalimentación del sistema de atención.
- Detectar, a partir de los indicadores posibles, oportunidades de mejora que impacten positivamente en las estrategias de atención a usuarios del Sistema de Compras Públicas.
- Preparar informes relativos a comportamiento de usuarios en sus requerimientos de atención.
- En base a los KPI definidos, proponer las soluciones o principales tareas que deben automatizarse, para disminuir la carga administrativa de la atención de usuarios.
- Realizar el control de gestión del departamento de Atención de Usuarios como del Sistema de Atención de Usuarios, realizando seguimiento y monitoreo sistemático del plan anual, y detectando desviaciones y riesgos, para proponer acciones de ajuste para el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.
- Gestionar el cumplimiento de los requerimientos de información relativa a la atención de usuarios ante otras áreas de la institución u organismos externos.
- Formar parte de equipos de trabajo interdisciplinarios, con áreas dentro de la Institución u otros organismos del Estado, y apoyar en la definición de los planes necesarios para llevar a cabo cada uno de los objetivos que se definan.
- Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección o su superior jerárquico.

#### **4.- USUARIOS INTERNOS**

- División Convenio Marco
- División Tecnología y Negocios
- División Servicio al Usuario
- Departamento de Gestión Estratégica

#### **5. - USUARIOS EXTERNOS**

- Compradores y proveedores del Sistema de Compras Públicas, actuales y potenciales.
- Proveedores externos de canales de atención como los de Mesa de Ayuda, con contrato vigente.

#### **Compensación:**

#### **Calidad jurídica**

- Contrata

#### **Salario**

La posición tendrá una renta bruta mensual grado 13 EFS, correspondiente a \$1.868.410.



De forma adicional, trimestralmente (en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre) podría pagarse bono sujeto a cumplimiento de metas institucionales, ascendiendo la renta bruta en dichos meses a \$2.280.799.  
Renta bruta mensualizada: \$2.005.873.-

**Criterios de Selección:**

- Cumplimiento de requisitos mínimos señalados en estos términos de referencia.
- Valoración de requisitos deseables que sean estipulados en el perfil de análisis curricular del cargo.
- Calificación "Idóneo" o "Idóneo con Observaciones" en pruebas de selección de personal.
- Mejor evaluación de candidatos con base a revisión de CV y entrevista efectuada por integrantes de comisión de selección.

**Postulación:**

Los interesados deben efectuar su postulación, ingresando a esta oferta laboral a través del portal Empleos Públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), hasta las 18:00 hrs. del día 13 de septiembre del 2017. Sólo serán aceptadas las postulaciones recibidas a través de dicho portal.

