

## **Términos de Referencia**

### **Profesional de atención de usuarios - 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 9001:2015. 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 2017, los cerca de 850 organismos públicos que operan a través del Sistema de Compras Públicas, transaron un total de 7.8 billones de pesos, emitiéndose más de 2,3 millones de órdenes de compra anuales. Por otra parte, las pequeñas y medianas empresas tuvieron un 59,4% de participación en los montos transados a través de la plataforma de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

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

### A. - PERFIL DE COMPETENCIAS

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>NOMBRE CARGO</b> | <b>Profesional de atención de usuarios del Departamento<br/>Atención a Usuarios</b> |
|---------------------|---|

#### 1. - REQUISITOS MINIMOS Y DESEABLES

| REQUISITOS                       | MINIMOS   | DESEABLES  |
|----------------------------------|---|--|
| <b>FORMACIÓN</b>                 | Título profesional de carreras de Ingeniería Comercial, Administración Pública o similar                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialización en servicio al cliente, gestión de empresas o marketing.</li> <li>• Especialización en Gestión de Abastecimiento y/o compras públicas.</li> </ul> |
| <b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>       | 2 años de experiencia en el área de servicio a clientes o usuarios ya sea en el ámbito público o privado. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en compras públicas</li> </ul>  |
| <b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b> | Microsoft Office Excel nivel intermedio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa Contratación pública</li> <li>• CRM nivel usuario</li> </ul>  |



## 2.- COMPETENCIAS REQUERIDAS

El siguiente cuadro muestra los niveles de competencia requeridos en una escala de 1 a 5, representando 5 el mayor nivel y 1 el mínimo.

| GRUPO         | TIPO         | COMPETENCIAS                                       | NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO |
|---------------|--------------|--|----------------------------|
| ESPECIFICAS   | CONOCIMIENTO | GESTIÓN DE RECLAMOS                                | 4                          |
|               | HERRAMIENTA  | EXCEL  | 3                          |
|               |              | CRM  | 2                          |
|               | HABILIDAD    | MANEJO DE CONTINGENCIAS                            | 2                          |
| TRANSVERSALES | CONOCIMIENTO | LEY N° 19.886 DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS | 5                          |
|               | HABILIDAD    | COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN                     | 4                          |
|               |              | ÉTICA Y PROBIDAD                                   | 3                          |
|               |              | ORIENTACIÓN AL LOGRO                               | 3                          |
|               |              | ORIENTACIÓN AL USUARIO                             | 5                          |
|               |              | TRABAJO COLABORATIVO                               | 4                          |
| FLEXIBILIDAD  | 4            |  |                            |

## B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

### 1.- CARACTERIZACIÓN

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| NOMBRE CARGO                  | Profesional de Atención de Usuarios    |
| DIVISIÓN                      | Servicio al Usuario                    |
| REPORTA A                     | Jefa departamento Atención de Usuarios |
| SUPERVISA A                   | No aplica                              |
| PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA    | No aplica                              |
| MANEJO DE INFORMACIÓN CRÍTICA | No                                     |

### 2.- PROPÓSITO DEL CARGO

Gestionar operativamente solicitudes de usuarios por canales presencial y no presencial, ejecutar labores tendientes a mejorar la calidad y tiempo de atenciones del Sistema de Compras y Contratación Pública, colaborando a dar cumplimiento a los objetivos planteados por la Dirección ChileCompra respecto de asesoría y satisfacción de usuarios.

### 3.- FUNCIONES PRINCIPALES

- Analizar y responder requerimientos de los usuarios que ingresen a la Dirección ChileCompra por los distintos canales que se dispongan.
- Asegurar y ejecutar el cumplimiento de los procedimientos, de los estándares de atención definidos (SLA) y la calidad de la atención brindada por este servicio a través de la realización de evaluaciones de atenciones.



- Atender, en forma presencial o remota, a usuarios que asisten o se contactan a las oficinas centrales de la Dirección ChileCompra.
- Apoyar a los diferentes canales de atención con las gestiones necesarias para que puedan brindar respuestas claras, efectivas y oportunas.
- Levantar las alertas y ejecutar los planes de contingencia que permitan la correcta y oportuna asistencia a los usuarios.
- Colaborar con las acciones necesarias para alcanzar los más altos estándares de atención y satisfacción de usuarios.
- Efectuar coordinaciones y acuerdos con otras áreas de la institución para la mejora continua de la atención.
- Proponer y elaborar material de apoyo para educación e información a usuarios.
- Desarrollar trabajo en terreno en los puntos de atención y/o interacción del servicio de atención a usuarios, para transferir y recoger conocimiento hacia y desde dichos canales.
- Proponer respuestas para casos de consultas de nivel más avanzado en materias de compras públicas.
- Realizar acciones de difusión o representar a la institución en las actividades inherentes a las compras públicas y/o emprendimiento. Esto es, reuniones, charlas, ferias, etc.
- Capacitar a usuarios internos, equipos de apoyo y usuarios externos, cuando sea requerido por la institución.
- Desempeñar otras funciones encomendadas por la jefatura, dentro de su ámbito de responsabilidad.

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

- Departamento de Operaciones
- Fiscalía
- División Servicio al Usuario
- División de Convenio Marco
- Canales de Atención

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

Compradores y Proveedores que sean usuarios del Sistema de Compras Públicas y ciudadanía

#### **Compensación:**

**Calidad jurídica:** Contrata

#### **Salario**

- La posición tendrá una renta bruta mensual grado 15 EFS, correspondiente a: \$1.507.389.  
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 \$ 1.842.213.  
Renta bruta mensualizada: \$ 1.618.997.- aproximadamente.

#### **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.



- Cumplimiento de requisitos técnicos estipulados en el perfil con base a la realización de prueba técnica y/o entrevista técnica.
- 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 12 de julio de 2018. Sólo serán aceptadas las postulaciones recibidas a través de dicho portal.

