

TÉRMINOS DE REFERENCIA

ADMINISTRADOR DE CRM

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 8.000 millones en 500.000 licitaciones por año, 2.000.000 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 9 años. Son 100.000 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.

NOMBRE DEL CARGO:

Administrador de CRM

OBJETIVO DEL CARGO:

El Cargo de Administrador de CRM, debe ser capaz de administrar la plataforma Microsoft Dynamics CRM 4.0 como herramienta de gestión comercial, considerando todos los puntos críticos necesarios para que la herramienta pueda ser utilizada en forma eficiente por la Dirección ChileCompra.

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:

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Administración y Programación Microsoft Dynamics CRM

COMPETENCIAS DE GESTIÓN:

- Planificación y Control
- Trabajo en equipo y cooperación
- Pensamiento analítico
- Orientación de Servicio al cliente

EDUCACIÓN

Mínima: Ingeniero en Informática o carrera afín.

Deseable: Certificaciones en CRM 3.0 y/o 4.0. Conocimientos en Visual .NET.

EXPERIENCIA

Mínima: Al menos 1 año de experiencia en cargos similares.

Deseable: Experiencia en el manejo de la herramienta de Reporting Services.

RESPONSABILIDADES:

- Coordinar y realizar instalación de actualización de nuevas versiones o desarrollos de la plataforma de CRM.
- Administrar la versión en uso del CRM
- Supervisar el correcto funcionamiento de los flujos de trabajo, plugins y aplicaciones instalados.
- Desarrollar personalizaciones, Workflows y plugins para CRM
- Revisar y corregir personalizaciones y Flujos de Trabajo (Workflows) con usuarios finales
- Realizar Carga de Datos desde bases de datos actuales, tanto de MercadoPúblico.cl como de ChileProveedores.cl.
- Realizar mantenciones y mejoras continuas a la plataforma de CRM.
- Generar nuevos proyectos que permitan una mejor utilización de la información.

POSICIÓN EN LA ESTRUCTURA:

Cargo Profesional con Asignación de Funciones de Cuarto Nivel. Reporta 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.

Mejor evaluación de candidatos con base a revisión de antecedentes curriculares y entrevista, ambos efectuados por integrantes de comisión de selección.

COMPENSACIÓN:

Contrata en el grado 11 (Renta bruta mensualizada: \$2.008.896) de la Escala Fiscalizadora de Sueldos, según Ley N° 19.886.

POSTULACIONES:

Los interesados deben enviar sus antecedentes, a través de correo electrónico, a la siguiente dirección: postulante.crm@chilecompra.cl, hasta el día 22 de abril de 2012.

