



División Clientes - Dirección ChileCompra

Términos de Referencia

Alumno (a) en Práctica Departamento Monitoreo y Mediación, División 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 1.500.000 de órdenes de compra y más de USD 6.000 millones en transacciones anuales.

Este sistema cuenta con 900 organismos compradores y más de 270.000 proveedores inscritos, siendo 80.000 de ellos proveedores activos, de los cuales más del 65% concretó, durante el año 2009 negocios con el Estado.

Mayor información en www.chilecompra.cl.

Nombre del Cargo:

Alumno (a) en Práctica Departamento de Monitoreo y Mediación, División Clientes

Objetivo del Cargo:

Apoyar al Sistema de Gestión y Mediación de reclamos recibidos a través de la plataforma www.chilecompra.cl

Requerimientos:

Habilidades

Alto grado de capacidad de atención al cliente directo

Comunicación asertiva

Proactividad y autonomía

Capacidad para trabajar en equipo, bajo presión y con metas mensuales definidas

Educación

Mínima: Alumno regular de carreras profesionales y/o técnicas tales como Administración Pública, Derecho, Ingeniería Comercial, Secretariado, Técnico Jurídico y/o equivalente.

Experiencia

Deseable:

- ✓ Conocimiento en Ley de Compras Públicas
- ✓ Conocimiento de Sistemas WEB y manejo de Internet.
- ✓ Conocimiento de la plataforma www.chilecompra.cl



Responsabilidades:

Apoyo en la revisión y derivación de reclamos en forma oportuna.

Actualización de base de datos de mediación de reclamos.

Apoyo en el proceso de mediación de reclamos, manteniendo contacto directo con compradores y proveedores del Estado.

Realización de evaluaciones del proceso de mediación de reclamos.

Posición en la Estructura:

El Alumno será parte del equipo de trabajo del Departamento de Monitoreo, reportando directamente a los encargados de los procesos de Gestión de Reclamos y Mediación de Reclamos, quienes reportan directamente al Jefe del Departamento de Monitoreo y Mediación.

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.

Monto y plazos

La asesoría será a honorarios, se pagará un monto total bruto de \$138.933 mensual. El contrato será estipulado por un mínimo de 3 meses o su equivalente en horas, según procedimientos definidos por la institución educacional a la que pertenezca.

Beneficios

Realizar su práctica en una Agencia del Estado líder en tecnologías de información y altamente innovadora.

Postulación

Los interesados deberán enviar sus antecedentes al correo practica.clientes@chilecompra.cl hasta el 25 de Julio del 2011

