

## **Términos de Referencia**

### **Coordinador atención no presencial**

#### **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.

La Dirección de Compras y Contratación Pública-Dirección ChileCompra 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 objetivos estratégicos en 3 ejes:

- Desarrollar niveles de probidad y transparencia en el mercado de las compras públicas: Facilitar, desde las funciones de ChileCompra, un mercado probo y transparente.
- Promover un mercado de compras públicas inclusivo, competitivo y que facilite el acceso: Trabajar de manera de facilitar el acceso y la generación de oportunidades a los usuarios de ChileCompra.
- Entregar un mejor servicio a nuestros usuarios, a partir del fortalecimiento de la gestión interna de ChileCompra: Fortalecer la gestión interna de ChileCompra para entregar un mejor servicio a través de personas calificadas y plataformas eficientes y de alta disponibilidad que apoyen la gestión de ChileCompra.

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

Durante el 2014, los cerca de 850 organismos públicos que operan a través del Sistema de Compras Públicas, transaron un total de 9.100 millones de dólares, emitiéndose más de 2,2 millones de órdenes de compra anuales. Por otra parte, las micro y pequeñas empresas tuvieron un 44% de participación en los montos transados a través de la plataforma de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), cifra cinco veces mayor que la participación Mipe en la economía nacional del año 2011, correspondiente a un 8,9%. De este modo, los pequeños emprendedores del país ganaron cerca de 4.000 millones de dólares a través de ChileCompra, destacando el hecho que el 90% 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>Coordinador atención no presencial</b>
---------------------	---

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

<b>REQUISITOS</b>	<b>MINIMOS</b>	<b>DESEABLES</b>
<b>FORMACIÓN</b>	Título profesional de carreras de Ingeniería Comercial, Administración Pública, Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas o similar	Curso o diplomado en: -Servicio al Cliente -Gestión de Empresas -Marketing o -Gestión de Abastecimiento
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Al menos tres (3) años de experiencia laboral en Servicio al cliente	Un (1) año de experiencia laboral en Compras Públicas
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>	- Conocimientos a nivel de usuario de Microsoft Office Word y Excel - Conocimientos en Contratación Pública	Puntaje igual o superior a 70 puntos en Prueba de acreditación de competencias en gestión de abastecimiento - Conocimientos a nivel de usuario de Access

### **2.- COMPETENCIAS REQUERIDAS**

<b>COMPETENCIAS</b>
Proactividad e iniciativa
Autonomía
Planificación, orden y organización
Trabajo en equipo
Capacidad para trabajar bajo presión
Orientación de Servicio al Cliente

## **B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

### **1.- CARACTERIZACIÓN**

<b>NOMBRE CARGO</b>	Coordinador Atención no presencial
<b>DIVISIÓN</b>	División Servicio al Usuario
<b>DPTO/UNIDAD</b>	Departamento Atención No Presencial
<b>REPORTA A</b>	Jefe Departamento Atención No Presencial
<b>SUPERVISA A</b>	No corresponde
<b>PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA</b>	No corresponde

## **2.- PROPÓSITO DEL CARGO**

Apoyar la coordinación del servicio de mesa de ayuda del Sistema de Compras y Contratación Pública, asegurando la satisfacción de los usuarios con la atención que ésta entrega, y colaborando a dar cumplimiento a los objetivos planteados por la Dirección ChileCompra respecto de asesoría y satisfacción de usuarios.

## **3.- FUNCIONES PRINCIPALES**

- Mantener la coordinación de los supervisores de la mesa de ayuda, alineando la gestión a lo esperado por la Dirección.
- Mantener la satisfacción de usuarios con el servicio de soporte en los niveles deseados por la institución.
- Mantener el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con el proveedor de mesa de ayuda.
- Entrega de informe mensual del servicio de atención de usuarios en los plazos estipulados.
- Llevar a cabo levantamiento de datos y las investigaciones que sean necesarias en relación con apoyar la gestión que el proveedor del servicio de atención de usuarios realiza con otras divisiones de ChileCompra.
- Mantener óptima calidad en todos los servicios que se le asignen y dentro de los tiempos esperados.
- Colaborar en otras iniciativas relativas al logro de los objetivos estratégicos definidos por la Dirección ChileCompra.

## **4.- USUARIOS INTERNOS**

- Departamento de Operaciones
- División Jurídica
- División Servicio a Usuarios

## **5.- USUARIOS EXTERNOS**

- Compradores y Proveedores que sean usuarios del Sistema de Compras Públicas
- Empresa proveedora del servicio de call center

**Entorno Laboral del cargo:**

- **Entorno Organizacional:** ChileCompra se ubica dentro de las 10 mejores empresas medianas para trabajar en Chile de acuerdo al estudio realizado por Great Place to Work Institute 2011 - 2012 y además ha recertificado sus procesos de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008.
- **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.

**Compensación:****Salario:**

La posición tendrá una renta G°13 de la Escala Fiscalizadora de Sueldos (Renta bruta mensualizada: \$ 1.882.245 aproximadamente)

**Beneficios**

- Trabajar en una Agencia del Estado líder en tecnologías de información y altamente innovadora.
- Acceso a varios convenios de beneficios para funcionarios.

**Criterios de Selección:**

- Cumplimiento de Requisitos mínimos señalados en estos Términos de Referencia.
- Cumplimiento 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 enviar sus antecedentes curriculares, a través de correo electrónico, a la siguiente dirección: [atencion.usuarios@chilecompra.cl](mailto:atencion.usuarios@chilecompra.cl) hasta el día 4 de marzo de 2015, indicando en asunto "Postulación Coordinador atención no presencial".

