

División Servicio al Usuario – Dirección ChileCompra
Términos de Referencia
Jefe(a) departamento de 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 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.

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 2015, los cerca de 850 organismos públicos que operan a través del Sistema de Compras Públicas, transaron un total de 12.156 millones de dólares, emitiéndose más de 2,2 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, 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 5.400 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

A. - PERFIL DE COMPETENCIAS

NOMBRE CARGO	Jefe(a) Departamento de Atención a Usuarios
---------------------	--

1. - REQUISITOS MINIMOS Y DESEABLES

REQUISITOS	MINIMOS	DESEABLES
FORMACIÓN	Título profesional de ingeniería, administración pública o carreras afines.	Magister y/o diplomado en áreas de atención o servicio a clientes.
AÑOS DE EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 5 años de experiencia en cargos relacionados con la atención o servicio a clientes. • Al menos 2 años de experiencia en cargos de jefatura, supervisión y/o coordinación de equipos de trabajo y/o proyectos. 	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Contratos • Gestión de Proyectos • Conocimiento en estrategias de atención y servicio al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Compras y Contrataciones Públicas N°19.886



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
DIRECTIVAS	HABILIDAD	GESTION	4
		INNOVACION	3
		LIDERAZGO	4
		MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	4
		RELACION CON EL ENTORNO Y ARTICULACION DE REDES	3
ESPECIFICAS	CONOCIMIENTO	GESTION DE ABASTECIMIENTO	4
		GESTION DE CONTRATOS	4
		GESTION DE PROCESOS	3
		GESTION DE PROYECTOS	3
		ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	4
		GESTION DE RECLAMOS	3
TRANSVERSALES	CONOCIMIENTO	LEY N° 19.886 DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PUBLICAS	3
	HABILIDAD	COMPROMISO CON LA ORGANIZACION	5
		ETICA Y PROBIDAD	4
		ORIENTACION AL LOGRO	4
		ORIENTACION AL USUARIO	4
		TRABAJO COLABORATIVO	5

B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- CARACTERIZACIÓN

NOMBRE CARGO	Jefe(a) Departamento Atención a Usuarios
DIVISIÓN	Servicio al Usuario
REPORTA A	Jefe(a) División Servicio al Usuario
SUPERVISA A	Profesionales del departamento de Atención Usuarios en oficina central y profesionales a cargo de los 16 Centros ChileCompra a lo largo del país.
PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA	\$700 millones al año (aproximadamente)



2.- PROPÓSITO DEL CARGO

Velar para que se proporcione asistencia y orientación oportuna y de calidad a los usuarios - compradores y proveedores - de carácter presencial y no presencial en el uso del sistema de compras públicas y en materias de gestión de abastecimiento, a través de servicios de alta disponibilidad y accesibilidad, que integran conocimiento y tecnología, con el fin de satisfacer sus necesidades reales, como asimismo fortalecer la presencia de ChileCompra en regiones, acercando los servicios a la comunidad.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES

- Liderar y coordinar la gestión del departamento, asignando responsabilidades, tareas, recursos y presupuesto al equipo de trabajo, velando por el desarrollo de las personas y la generación de un clima laboral armónico y estimulante.
- Administrar, establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos y convenios de colaboración asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- Mantener, desarrollar y ejecutar la estrategia multicanal de atención a usuarios compradores y proveedores, entregando asesoría de primer nivel, una rápida y correcta solución a sus consultas y gestionando los reclamos que éstos presenten.
- Gestionar el modelo de atención presencial de clientes compradores y proveedores, tanto en regiones como en Santiago, gestionando y coordinando actividades que den cuenta de la estrategia institucional y el posicionamiento de los centros ChileCompra.
- Supervisar y evaluar permanentemente el cumplimiento de disponibilidad de los estándares de atención definidos (SLA) y la calidad de la atención entregada.
- Identificar y evaluar problemáticas masivas que nos presenten los usuarios, a través de los distintos canales de atención, con el fin de desarrollar, al interior de la institución, soluciones que impacten positivamente en su satisfacción y hagan más eficiente el sistema de atención.
- Desempeñar otras funciones encomendadas por la jefatura, dentro de su ámbito de responsabilidad.

4.- USUARIOS INTERNOS

- División de Tecnología y Negocios
- División de Convenio Marco
- Departamento de Compradores
- Departamento de Proveedores
- Departamento Administración y Contabilidad
- Fiscalía

5. - USUARIOS EXTERNOS

- Compradores públicos, proveedores del Estado y ciudadanos.



Compensación:**Calidad jurídica**

- Contrata

Salario

La posición tendrá una renta bruta mensual grado 6 EFS, correspondiente a: \$3.884.815.

De forma adicional, trimestralmente (en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre) puede pagarse bono sujeto a cumplimiento de metas institucionales, ascendiendo la renta bruta en dichos meses a \$ 4.387.256

Renta bruta mensualizada: \$ 4.010.426.- aproximadamente (según cumplimiento de metas institucionales).

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.
- 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, hasta las 18.00 hrs. del día 4 de abril de 2016.

Sólo serán aceptadas las postulaciones recibidas a través de dicho portal.

