

Términos de Referencia

Administrador Canales de Atención – 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 9001:2008. 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 2016, los cerca de 850 organismos públicos que operan a través del Sistema de Compras Públicas, transaron un total de 6.8 billones de pesos, emitiéndose más de 2,3 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. De este modo, los pequeños emprendedores del país ganaron cerca de 4.554 millones de dólares a través de ChileCompra, destacando el hecho que el 90,8% del total de empresas que realizan negocios con el Estado son Mipes.

Mayor información en www.chilecompra.cl

A.- PERFIL DE COMPETENCIAS

NOMBRE CARGO	<i>Administrador de Canales de Atención</i>
---------------------	---

1. - REQUISITOS MINIMOS Y DESEABLES

REQUISITOS	MINIMOS	DESEABLES
FORMACIÓN	Título profesional de Ingeniería Civil Industrial, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil Informática o carrera equivalente.	- Cursos de especialización en: * Atención a clientes. * Gestión de canales de atención (Omnicanalidad). * Y/o gestión en call center
AÑOS DE EXPERIENCIA	- Al menos 3 años de experiencia profesional, gestionando canales de atención (call center externalizados con al menos 40 posiciones, modelos de atención en RRSS o chat on line y oficinas presenciales)	- Experiencia profesional de 3 años o más, supervisando unidades comerciales y/o atención al cliente. - Experiencia en administración de canales de contacto en empresas de servicios.
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	- Gestión de canales de atención	- Bases de datos - CRM Microsoft Dynamics - Microsoft Excel nivel intermedio

2.- COMPETENCIAS REQUERIDAS

El nivel de dominio requerido va en una escala de 1 a 5, en donde 1 es un nivel bajo de dominio.



GRUPO	TIPO	COMPETENCIAS	NIVEL DE DOMINIO REQUERIDO
ESPECÍFICAS	HABILIDAD	LIDERAZGO	4
		CAPACIDAD DE ANÁLISIS	4
	CONOCIMIENTO	GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN	5
	HERRAMIENTAS	EXCEL	3
		CRM	4
TRANSVERSALES	HABILIDAD	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	4
		ÉTICA Y PROBIDAD	3
		ORIENTACIÓN AL LOGRO	3
		ORIENTACIÓN AL USUARIO	3
		TRABAJO COLABORATIVO	4

B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- CARACTERIZACIÓN

NOMBRE CARGO	Administrador de Canales de Atención
DIVISIÓN	Servicio al Usuario
DPTO/UNIDAD	Dpto. Atención a Usuarios
REPORTA A	Jefe(a) Dpto. Atención a Usuarios
SUPERVISA A	No aplica
PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA	No aplica
MANEJO DE INFORMACIÓN CRÍTICA	No

2.- PROPÓSITO DEL CARGO

El cargo tiene como objetivo proponer, diseñar, implementar y administrar modelo de gestión de canales de atención del sistema ChileCompra que permita entregar un servicio de excelencia, oportuno y eficiente a todos los usuarios que requieran apoyo para operar en el Mercado de Compras Públicas.



3.- FUNCIONES PRINCIPALES

- Dirigir, supervisar y coordinar la operación integrada de los canales de atención de consultas, solicitudes y reclamos de ChileCompra.
- Instalar políticas, protocolos y procedimientos en los canales de atención.
- Diseñar e implementar las estrategias de atención a usuarios con visión multicanal.
- Asegurar el cumplimiento de estándares según las políticas de usuarios de la institución.
- Apoyar el cumplimiento de metas de satisfacción de usuarios.
- Asegurar el cumplimiento de los acuerdos contractuales de los servicios externalizados (asegurar continuidad operativa del servicio de call center externalizado).
- Asegurar cumplimiento de los KPI de servicios definidos (respuesta y/o atención en los diferentes canales, entre otros).
- Detectar necesidades de capacitación y transferir capacidades requeridas a los equipos de los canales.
- Gestionar el levantamiento, disposición y actualización de la agenda institucional para el correcto desempeño de los canales frente a los requerimientos de los usuarios.
- Supervisar la tramitación y resolución de requerimientos en los canales de atención de acuerdo con los protocolos y procedimientos definidos.
- Identificar conductas, patrones de requerimientos que permitan recomendar acciones correctivas sobre los procesos en lo que se han identificado hallazgos de oportunidades de mejora.
- Otros que le sean asignados por la Dirección o su superior jerárquico.

4.- USUARIOS INTERNOS

- División de Tecnología y Negocios
- División de Convenio Marco
- Departamento de Comunicaciones

5. - USUARIOS EXTERNOS

- Compradores y proveedores del Sistema de Compras Públicas.
- Empresas proveedoras de servicios de atención al Sistema de Compras Públicas.

Compensación:

Calidad jurídica

- Contrata

Salario

La posición tendrá una renta bruta mensual grado 12 EFS, correspondiente a \$2.116.054.

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 \$ 2.581.558.

Renta bruta mensualizada: \$2.271.222.-



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 17:00 hrs. del día 15 de Septiembre del 2017. Sólo serán aceptadas las postulaciones recibidas a través de dicho portal.

