

Términos de Referencia Diseñador de Servicios y Experiencia de Usuarios

Descripción de la Institución:

La Dirección de Compras y Contratación Pública (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, recientemente ha actualizado su estrategia institucional para el periodo 2018 – 2024, para cumplir su Misión de “Generar eficiencia en la contratación pública con altos estándares de probidad y transparencia”.

La visión ChileCompra es transformar la contratación pública para potenciar un Estado moderno, eficiente y efectivo para los ciudadanos.

Para el logro de lo anterior, ha establecido los siguientes ejes estratégicos:

Eficiencia y efectividad: se trata de aprovechar el poder comprador del Estado. ChileCompra asume en esta etapa un rol rector entre el Estado y el mercado para maximizar la eficiencia; ello para contribuir a conseguir mayores ahorros en precios a través de distintas modalidades de compra y que los organismos públicos participen en compras colaborativas, se coordinen, agreguen demanda y asuman una mayor responsabilidad en el buen uso de los recursos fiscales. Esta articulación se da gracias al alcance de las compras públicas para el aparato del Estado: ChileCompra impacta transversalmente en la gestión de todos los organismos del Estado, sean éstos centralizados o descentralizados.

Servicios de excelencia: se trata de entregar un servicio de excelencia con foco en el usuario, que permita mejorar su satisfacción y alcanzar la transformación de la contratación pública. Ésto se logrará entendiendo que existen distintos tipos de usuarios que requerirán propuestas de valor diferenciadas. A través de las compras públicas resulta factible entonces amplificar iniciativas de modernización del Estado relacionadas con optimizar los costos operacionales, disminuirlos a través de servicios compartidos de compras públicas, lo que contribuye a reducir la burocracia y facilitar la entrega de servicios a la ciudadanía a través de la digitalización de las compras.

Probidad y transparencia: Hoy, ChileCompra trabaja en promover altos estándares de confianza y responsabilidad en los actores que intervienen en este sistema, reforzando e instalando obligaciones, prácticas y normas de comportamiento ético que deben respetar y cumplir tanto los compradores públicos, como los proveedores del Estado. En términos de transparencia, gracias a ChileCompra la ciudadanía ha podido conocer qué compra el Estado, quién, cómo, cuándo, por cuánto, a quién y por qué el Estado realiza sus compras de bienes y servicios. En definitiva, saber cómo se hace uso de los recursos de todos los chilenos.

Finalmente, sus productos estratégicos son los siguientes:

1. Plataforma Mercado Público: Plataforma electrónica donde los organismos del Estado realizan sus procesos de compras y los proveedores ofrecen sus productos y servicios, sobre la base de la oferta y demanda con reglas y herramientas comunes.

2. Compras Colaborativas: Modelo de contratación que busca generar eficiencia y ahorro para el Estado a partir de la agregación de demanda entre Servicios Públicos. Este modelo se materializa a través de distintas modalidades de compra, como lo son las Compras Centralizadas, donde la decisión de qué comprar, cuánto, cómo y cuándo está en manos de una única entidad, para satisfacer las necesidades de otros organismos; las Compras Coordinadas entre un grupo de organismos para la obtención de mejores condiciones comerciales; y los Convenios Marco, que se traducen en un catálogo electrónico cuyos productos fueron previamente licitados por ChileCompra.

3. Servicios a Usuarios: Servicios de apoyo, asesoría y formación que tienen por objetivo entregar orientación, conocimientos y competencias necesarias a los usuarios compradores y proveedores del Estado para que puedan operar adecuadamente la plataforma de compras públicas, realizar compras eficientes y transparentes, facilitando además la participación y competitividad de los proveedores mediante la promoción activa de oportunidades de negocio.

4. Observatorio ChileCompra: Sistema integrado de alertas, monitoreo y gestión activa a las instituciones compradoras y al comportamiento de los proveedores del Estado que transan en la plataforma de mercado público, utilizando herramientas de prevención y detección de errores. Realiza un constante monitoreo de la probidad y eficiencia en los procesos de compras públicas efectuados por los organismos del Estado, fomentando buenas prácticas en los procesos de compra que realizan los organismos a través de www.mercadopublico.cl.

Cientes Institucionales

1. Compradores: Corresponde a los cerca de 850 organismos y servicios públicos afectos a la ley N° 19.886 de compras públicas y su reglamento, tales como Gobierno Central, Fuerzas Armadas y de Orden Público, Servicio de Salud y Hospitales, Municipalidades y Universidades, además de otros organismos que se incorporaron de forma voluntaria a la utilización de la plataforma www.mercadopublico.cl, tales como el Poder Judicial, Casa de Moneda, entre otros.
2. Proveedores: Corresponde a alrededor de 115.000 personas naturales y jurídicas, tanto nacionales como internacionales, que participan ofertando sus productos y servicios en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores.
3. Estado: Específicamente el Ministerio de Hacienda, toda vez que las acciones e iniciativas desarrolladas por ChileCompra favorecen el buen uso de los recursos públicos e impulsan la modernización del Estado.

Mayor información en www.chilecompra.cl

A.- PERFIL DE COMPETENCIAS

NOMBRE CARGO	Diseñador de Servicios y Experiencia de usuarios
--------------	--

1.- REQUISITOS MINIMOS Y DESEABLES

REQUISITOS	MINIMOS	DESEABLES
------------	---------	-----------



FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Título profesional de carreras de diseño gráfico, diseño integral, diseño industrial, o similar. - postítulo en investigación, diseño de servicios, innovación, entre otras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización en alguno de los siguientes ámbitos (cursos, diplomados, etc.): <ul style="list-style-type: none"> • Usabilidad y arquitectura de la información • Experiencia de usuarios • Diseño de servicios • Innovación • Metodologías ágiles
AÑOS DE EXPERIENCIA	<p>4 años de experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de metodología de Diseño de experiencia de usuarios (UX) en proyectos digitales <p>Y al menos 1 año de experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de metodología de Diseño de servicios. 	<p>Experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de gobierno - Proyectos de alta complejidad, que contemplen todas las aristas del servicio (front, back, touch points) - Transformación digital
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> - user research (métodos cualitativos y cuantitativos) - diseño de servicios (user journey map, service blueprints, persona profiles, etc.) - diseño de interacción - arquitectura de información - prototipado - metodologías ágiles - facilitación y conducción de talleres de co-creación con usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - diseño visual - herramientas de prototipado como sketch e invision - medición en analytics y hotjar - inglés 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
Específica	Habilidad	Pensamiento Crítico	5
		Empatía	5
		Orientación al usuario	5
		Comunicación	5
Transversales	Habilidad	Ética y Probidad	4
		Orientación a los Resultados	4
		Flexibilidad	4
		Colaboración	4
		Escucha Activa	4
		Compromiso con la Organización	4



B.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- CARACTERIZACIÓN

NOMBRE CARGO	Diseñador de Servicios y Experiencia de Usuarios
DIVISIÓN	Tecnología
DPTO/UNIDAD	Departamento de Diseño de Servicios y Experiencia de Usuarios
REPORTA A	Jefa Departamento Diseño de servicios y Experiencia de Usuarios
SUPERVISA A	No corresponde
PRESUPUESTO QUE ADMINISTRA	No corresponde

2. PROPÓSITO DEL CARGO

Colaborar en equipos multidisciplinarios, incorporando metodologías y herramientas de diseño de servicios y experiencia de usuario en el actual rediseño del sistema de compras públicas, que se enmarca en el proceso de transformación digital y modernización del Estado.

Diseñar servicios y experiencias digitales que agreguen valor público y que permitan alcanzar eficiencia y eficacia en el sistema de compras públicas.

Propiciar una cultura colaborativa, de diseño centrado en las personas e innovación pública al interior y exterior de la organización.

3. - FUNCIONES PRINCIPALES

- Trabajar de manera colaborativa, proactiva y autónoma, en equipos multidisciplinarios y de desarrollo ágil, para diseñar servicios y experiencias digitales en el sistema de compras públicas.
- Aplicar metodologías de diseño centrado en usuario, aplicando métodos cualitativos de investigación como realización de entrevistas, facilitación de grupos de trabajo o talleres de co-creación, observación en terreno, card sorting, etc., y métodos cuantitativos de investigación como interpretación de analítica digital, encuestas, etc., que permitan al equipo identificar insights relevantes para los procesos de diseño.
- Comprender e identificar todas las partes que componen el servicio, tales como sistemas técnicos, frontline de funcionarios de atención, puntos de contacto, etc., que permiten entregar un servicio y soportar todo el viaje del usuario.
- Elaborar arquetipos de usuario, persona profiles, journey map, service blueprints, etc.
- Estructurar contenidos, taxonomías y mapas de navegación.
- Diseñar estructuras de interfaces digitales a través de flujos de interacción.
- Realizar prototipos rápidos que permitan simular una experiencia y testear de manera temprana
- Establecer lineamientos respecto a la metodología, tanto para el equipo de diseño de servicios como para la organización.



- Realizar transferencia de conocimientos, tanto a los equipos como al resto de la organización, relacionados a metodología de diseño de servicios, innovación, metodologías ágiles, etc, a través de workshops, charlas, entre otras instancias.
- Ser contraparte de equipos externos de desarrollo y responsable de tomar decisiones respecto del diseño de experiencia de usuario.
- Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección o su superior jerárquico.

4.- USUARIOS INTERNOS

Todas las áreas de ChileCompra, principalmente los PO de las áreas de negocio y células de desarrollo ágil.

5.- USUARIOS EXTERNOS

Compradores y proveedores del Estado y ciudadanía en general.

Compensación:

Calidad Jurídica:

- Honorarios

Salario

Renta bruta mensual de \$1.890.000

Criterios de Selección:

Etapas del Proceso:

- Admisibilidad: Cumplimiento de requisitos mínimos señalados en los términos de referencia del cargo, publicados en www.chilecompra.cl
- Análisis Curricular: Valoración de requisitos deseables que sean estipulados en el perfil de análisis curricular del cargo.
- Evaluación y/o Entrevista Técnica: Determinación del nivel de conocimientos específicos que tienen los/las postulantes al cargo.
- Entrevista Psicolaboral: Identificación del nivel de competencias requeridas en el perfil y que no posee inhabilidades de carácter psicológico para desempeñarse en el cargo. Aquellos candidatos con 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 pasarán a la última etapa del proceso.
- Evaluación global: tiene como objetivo identificar a los postulantes que tienen mayor coincidencia con el perfil de selección y que tienen mayor adecuación al cargo en términos de su motivación y aportes al cargo en 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 horas del día 30 de Junio del 2019.

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

