

División Adopción y Gestión de Usuarios - Dirección ChileCompra
Términos de Referencia
Administrador de Canales de Atención

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. Esto 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

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Administrador de canales de atención
División o Área	Adopción y gestión de usuarios
Dependencia directa	Jefe departamento gestión de usuarios
Supervisión directa	No aplica

1. Requisitos



1.1 Académicos de formación	Título profesional obtenido de una carrera de al menos 8 semestres de duración del ámbito de la Ingeniería. Administración o afín de una institución reconocida por el Estado
1.2 Conocimiento	Mínimos Atención de usuarios o servicio al cliente Análisis de información Canales digitales Deseables Sistema de compras públicas o de administración del Estado Gestión de contratos
1.3 Experiencia Laboral	Al menos 2 años trabajando en áreas de atención o servicio al cliente en instituciones públicas o privadas con experiencia en la administración de canales digitales o automatizados.
1.4 Experiencia en el cargo	Al menos 1 año ejerciendo en cargos de coordinación de equipos de trabajo en áreas de servicios en instituciones públicas o privadas
1.5 Herramientas de información	Conocimiento y dominio de programas computacionales nivel intermedio: Herramientas de Microsoft Office Herramientas de trabajo colaborativo Conocimiento y dominio de programas computacionales nivel intermedio: Análisis y bases de datos
1.6 Legales	<p>Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo:</p> <p>a) Ser ciudadano(a)</p> <p>b) Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente</p> <p>c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo</p> <p>d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley</p> <p>e) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria</p> <p>f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal (cambio vigente desde el 15.10.2013, según Ley 20.702).</p> <p>g) No estar afecto a las inhabilidades establecidas en el artículo 54 de la ley N° 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:</p> <p>1) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.</p> <p>2) Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.</p>



- 3) Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio.
- 4) Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- 5) Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

Requisitos Específicos

En el marco de la Ley 19.886, Art. 33 déjese establecido que se exigirán para la planta y contrata Directivos y Profesionales:

- a) Título profesional o grado académico de licenciado, otorgado por una universidad del Estado o reconocida por éste
- b) Experiencia en tecnologías de la información, gestión de adquisiciones o derecho administrativo.

2. Objetivo y Funciones

Objetivo del cargo:

Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales a través de la propuesta, diseño, implementación y administración del modelo de atención de usuarios en los diversos canales institucionales.

Funciones

1. Colaborar en el diseño del modelo de atención de usuarios de acuerdo con las orientaciones institucionales y las mejores prácticas que operan en el mercado

- 1.1 Revisar y buscar información actualizada en el mercado sobre atención de usuarios, implementando mejoras continuas de los canales.
- 1.2 Conocer en profundidad los lineamientos y focos de trabajo institucionales

2. Implementar el modelo de atención de usuarios en los diversos canales institucionales

- 2.1 Dirigir, supervisar, coordinar y asegurar la operación de los canales de atención
- 2.2 Asegurar la instalación de los pilares de la atención usuaria en los diversos canales
- 2.3 Analizar y gestionar la información que brindan los canales de atención para introducir mejoras continuas en el servicio brindado a los usuarios
- 2.4 Colaborar con nuevos desarrollos definidos para los canales de atención con énfasis en el desarrollo de nuevos canales digitales
- 2.5 Coordinar con áreas especialistas la resolución de incidentes que ingresan a través de los canales de atención
- 2.6 Gestionar el cumplimiento de los SLAs de las áreas institucionales que proveen servicios a los usuarios
- 2.6.1 Monitorear los KPIs de servicios que tienen injerencia en el modelo

3. Supervisar la gestión de los contratos de servicios externalizados

- 3.1 Controlar el cumplimiento de los niveles de servicio estipulados en los contratos para los distintos canales.
- 3.2 Coordinar los equipos de trabajo -al interior de la institución o fuera de ella- que brindan servicios a la institución
- 3.3 Evaluar periódicamente el comportamiento de los proveedores en base a lo estipulado en los contratos
- 3.4 Realizar las acciones administrativas asociadas a la recepción conforme de los servicios brindados por los proveedores



4. Desempeñar otras funciones encomendadas por la jefatura dentro de su ámbito de especialidad

3. Competencias Transversales

Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo
Orientación al usuario	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se pueda/n presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al cliente interno y externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades
Responsabilidad	Disposición a actuar en pos de la consecución del cumplimiento de tareas, compromisos u obligaciones adquiridas por él mismo, asignadas por sus superiores y/o por las personas a su cargo. Tiene clara conciencia del cuidado
Orientación a los resultados con calidad	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente

4. Competencias Específicas

Nombre competencia	Nivel de desarrollo	Definición nivel de desarrollo requerido	Frecuencia de uso
Orientación a los resultados con calidad	B	Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o la superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos. Capacidad para participar proactivamente en la fijación de metas realistas y desafiantes, tanto para sí como para su equipo de trabajo, y mantener y mejorar sus niveles de rendimiento. Capacidad para realizar el seguimiento de las labores propias y de sus colaboradores a través del eficiente uso de las herramientas disponibles en la organización para tal fin. Capacidad para motivar a sus colaboradores directos a comportarse de igual manera.	Alta
Influencia y Negociación	C	Capacidad para persuadir a otras personas de las que se necesita colaboración, a través de acciones concretas y argumentaciones adecuadas y honestas. Capacidad para llevar a cabo negociaciones que persuadan a la contraparte y contemplar sus intereses y los de la organización.	Alta
Manejo de crisis	C	Capacidad para proponer cursos de acción y nuevas formas de hacer las cosas que permitan identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, considerando los objetivos organizacionales. Capacidad para crear soluciones oportunas y adecuadas al marco organizacional. Implica ser un ejemplo para sus colaboradores por su capacidad para identificar, administrar y resolver situaciones de presión,	Media



		contingencia y conflicto, con una visión y proyección de corto plazo.	
Pensamiento analítico	B	Capacidad para interrelacionar los componentes de una situación, establecer las relaciones de causa-efecto que se producen y reconocer las posibles consecuencias de una acción o una cadena de acontecimientos. Capacidad para identificar las relaciones existentes entre los distintos elementos de un problema o situación complejos. Capacidad para desarrollar cursos de acción alternativos, de posible aplicación.	Media
Trabajo en equipo	C	Capacidad para fomentar la colaboración y cooperación en su sector, promover el intercambio con otras áreas y orientar el trabajo de pares y colaboradores a la consecución de los objetivos fijados. Implica reconocer los éxitos de otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo. Capacidad para subordinar los intereses personales a los objetivos grupales, con el propósito de alcanzar los objetivos fijados de corto plazo, y apoyar el trabajo de otros sectores de la organización. Capacidad para constituirse como un ejemplo de cooperación entre sus colaboradores y mantener un buen clima de trabajo.	Media

	Letra	Puntaje
Nivel	A	4
	B	3
	C	2
	D	1
Frecuencia de uso	Alta	3
	Media	2
	Baja	1
Alto: sobre el 70% de las veces, Medio: entre el 30 y el 70%, Bajo: menos del 30% de las veces		

Compensación:

Calidad jurídica

- Contrata

Salario

La posición tendrá una renta bruta mensual grado 12 EFS, correspondiente a \$2.307.725.

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 \$2.815.394.

La renta bruta mensualizada corresponde a \$2.476.948.

C.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN



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 17.00 horas del día 11 de septiembre del 2020.

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

