

División Adopción y Gestión de Usuarios – Dirección ChileCompra

**Términos de Referencia**

**Gestor de Tecnologías de Atención a 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 objetivos estratégicos:

**Transparencia y Probidad:** Fomentar el buen comportamiento de todos los actores del Sistema de Compras Públicas a través de altos niveles de transparencia y probidad.

**Eficiencia:** Maximizar la eficiencia en las Compras Públicas, tanto en el costo total (precio) como en el costo por transacción (proceso).

**Buen Servicio:** Entregar un servicio simple, resolutivo y confiable, centrado en el usuario.

**Inteligencia de Negocio:** Contar con inteligencia de negocio que permita mejorar la toma de decisiones estratégicas y operativas.

**Excelencia Organizacional:** Lograr sinergias y sincronización entre los procesos y las personas **a través de la cultura del cumplimiento**, para alcanzar los objetivos de la estrategia organizacional, dando sentido a nuestro trabajo diario.

Sus productos estratégicos son:

**1. Plataforma de Compras Públicas:** 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 de contratación se materializa a través de distintas modalidades de compra que se adecúan a los estándares de organismos multilaterales y buscan promover la interacción de diferentes partes o actores del sistema de compras públicas con la finalidad de buscar en conjunto condiciones que resultan más ventajosas en la adquisición.**3. Servicios a Usuarios:** Servicios de apoyo y formación que tienen como objetivo entregar orientación, conocimientos y desarrollar competencias en compradores y proveedores del Estado para que puedan operar de manera correcta el Sistema de Compras Públicas, enfocados en realizar procesos que optimicen el uso de los recursos públicos y fomenten una gestión transparente y con probidad.

**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](http://www.mercadopublico.cl).

Y sus clientes institucionales están compuestos por:

**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](http://www.mercadopublico.cl), tales como el Poder Judicial, Casa de Moneda, entre otros.

**2. Proveedores:** Corresponde a más de 100 mil 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](http://www.chilecompra.cl)

#### A. - PERFIL DE COMPETENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gestor de Tecnologías de Atención a Usuarios
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 o afín de una institución reconocida por el Estado
1.2 Conocimientos	<p>Mínimos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías de gestión de proyectos y Mejora continua</li> <li>• Atención a usuarios / servicio al cliente</li> <li>• Automatización de procesos</li> </ul> <p>Deseables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologías de Atención</li> <li>• Experiencia en implementación de soluciones cloud CRM y gestión de clientes</li> <li>• Experiencia en desarrollo de canales digitales de atención</li> <li>• Metodología de investigación cuanti/cualitativa</li> </ul>
1.3 Experiencia laboral	<p>Mínimo</p> <p>Al menos 5 años en cargos de implementación de tecnología y gestión de proyectos relacionados con la atención de usuarios en empresas públicas o privadas</p>
1.4 Experiencia en el cargo	<p>Deseable:</p> <p>Al menos 3 años ejerciendo en cargos de coordinación de implementación de proyectos tecnológicos de</p>



	<p>automatización de proceso y autoservicio en áreas de servicios en empresas públicas o privadas</p>
<p>1.5 Herramientas de información</p>	<p>Conocimiento y dominio de programas computacionales nivel avanzado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de Microsoft Office</li> <li>• Herramientas de control y seguimiento de proyectos</li> <li>• Herramientas de diseño de procesos</li> <li>• Tecnologías CRM</li> <li>• Tecnologías de Contact Center</li> <li>• Tecnologías asociadas a Canales digitales</li> <li>• Tecnologías ChatBots y Sistemas cognitivos</li> </ul> <p>Conocimiento y dominio de programas computacionales nivel medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguajes de programación Web</li> <li>• Herramientas de análisis y bases de datos</li> </ul>
<p>1.6 Legales:</p> <p>Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley Nº 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 Nº 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> <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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Requisitos Específicos</p>	



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 de cargo:

Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales a través de la elaboración y coordinación de iniciativas para lograr la autoatención de los usuarios y la automatización y mejora de procesos en los canales de servicio institucionales.

### Funciones

1. Identificar oportunidades de mejora y realizar propuestas para perfeccionar los servicios que brinda el departamento de gestión de usuarios
  - 1.1 Levantar y analizar información para apoyar la toma de decisiones sobre nuevos proyectos o mantenimientos
  - 1.1.2 Identificar las necesidades de los usuarios
  - 1.1.3 Identificar mejoras en los procesos de negocio y/o canales de atención
2. Implementar mejoras en los canales de atención que favorezcan la autoatención, automatización u otros requerimientos definidos por el departamento
  - 2.1 Ejercer como líder funcional en todas fases de los proyectos de mejora
  - 2.2 Monitorear el funcionamiento de las soluciones implementadas
3. Liderar la ejecución de proyectos de mantención de servicios
  - 3.1 Canalizar y priorizar requerimientos de mantención en las instancias institucionales correspondientes
  - 3.2 Realizar pruebas funcionales para asegurar la calidad de las soluciones desarrolladas
4. Monitorear, gestionar y reportar el cumplimiento de metas institucionales asignadas al departamento
5. Elaborar informes requeridos por entidades u organismos externos
6. 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



<b>Orientación a los resultados con calidad</b>	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
---	---

<b>4. Competencias Específicas</b>			
<b>Nombre competencia</b>	<b>Nivel de desarrollo</b>	<b>Definición nivel de desarrollo requerido</b>	<b>Frecuencia de uso</b>
Conocimiento de la industria y del mercado	C	Capacidad para detectar y comprender las necesidades de los clientes (nacionales o internacionales, según corresponda) basado en su conocimiento del mercado. Capacidad para identificar las tendencias, oportunidades y amenazas que el mercado presenta en relación con las actividades de los clientes de su área, y para utilizar tal conocimiento a fin de detectar fortalezas y debilidades en el funcionamiento de su área. Implica conocimiento del marco regulatorio y de los productos ofrecidos por la organización, así como de las necesidades y preferencias de los clientes y los consumidores.	Media
Orientación al cliente interno y externo	A	Capacidad para crear el ambiente adecuado para que toda la organización trabaje en pos de la satisfacción de los clientes, a fin de lograr establecer una relación de largo plazo con ellos. Capacidad para diseñar políticas y procedimientos que brinden soluciones de excelencia para todos los clientes y lograr de ese modo reconocimiento en el mercado, el cual aprecia el valor agregado ofrecido, y reforzar de ese modo el prestigio organizacional. Capacidad para constituirse en un referente por ofrecer soluciones que satisfacen tanto a los clientes internos como externos.	Alta
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
Iniciativa y Autonomía	B	Capacidad para actuar proactivamente, e idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de criterio. Capacidad para desarrollar en otros la habilidad de responder con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos. Capacidad para utilizar las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando sea	Alta



		pertinente, y aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan.	
Manejo de crisis	B	Capacidad para proponer y diseñar procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permitan identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, considerando los objetivos de la organización. Capacidad para crear soluciones oportunas y adecuadas al marco organizacional. Implica ser un ejemplo dentro de su área por su capacidad para identificar, administrar y resolver situaciones de presión, contingencia y conflicto tanto del entorno local como global, con una visión y proyección de mediano plazo.	Media

**Compensación:**

**Calidad jurídica**

- Contrata

**Salario**

- La posición tendrá una renta bruta mensual: Grado 13 EFS.

Correspondiente a \$2.092.664 y 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 \$ 2.554.550, por tanto la renta bruta mensualizada corresponde a \$2.246.626

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

<p><u>Etapas del Proceso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisibilidad: Cumplimiento de requisitos mínimos señalados en los términos de referencia del cargo, publicados en <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a></li> <li>• Análisis Curricular: Valoración de requisitos deseables que sean estipulados en el perfil de análisis curricular del cargo.</li> <li>• Evaluación y/o Entrevista Técnica: Determinación del nivel de conocimientos específicos que tienen los/las postulantes al cargo.</li> <li>• 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.</li> <li>• - 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.</li> </ul>
---



**Postulación:**

Los interesados deben efectuar su postulación, ingresando a esta oferta laboral a través del portal Empleos Públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), hasta las 17:00 horas del día 23 de Agosto del 2021.

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

