

**APRUEBA LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN PARA  
CONTRATAR LOS SERVICIOS DE EJECUTIVO/A DE  
ATENCIÓN DE USUARIOS PARA EL ÁREA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA  
COMISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE  
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.**

---

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 49**

**SANTIAGO, 08 de marzo de 2018.-**

**VISTO:** Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo; en su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 137, de 28 de octubre de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; en la Ley N° 21.053 de presupuestos para el sector público para el año 2018, específicamente la transferencia corriente dispuesta en la Partida 15, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 261, del presupuesto de la Subsecretaría del Trabajo; la Resolución Afecta N° 5 de 2017, de la Subsecretaría del Trabajo, que aprueba el presupuesto global de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales para el año 2018; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución N° 1600 de 2008, sobre exención del trámite de toma de razón, de la Contraloría General de la República, modificada mediante Resolución N° 10 de 2017, del mismo organismo; y las facultades que me confiere el artículo 9 de la Ley N° 20.267.

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante ChileValora o la Comisión, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya función es aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación de las mismas, alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias laborales.

**2.-** Que, para cumplir con sus fines, ChileValora se estructura en distintas áreas, entre las cuales se encuentra el Área de Información y Atención de Usuarios, cuyas funciones son atender a los usuarios del Sistema, otorgando información y/u orientación requerida; mantener y actualizar los registros públicos del Sistema; implementar los mecanismos de participación ciudadana exigidos por la ley y la reglamentación de la

Comisión; generar información para la educación del usuario del Sistema; y administrar los sistemas remotos de información y atención de usuarios.

3.- Que, en ese orden de ideas, la Comisión requiere, para el correcto desenvolvimiento de sus funciones, contratar los servicios de Ejecutivo/a de Atención de Usuarios, para el Área de Información y Atención de Usuarios.

4.- Que, realizado el análisis correspondiente, existe disponibilidad presupuestaria para llevar a cabo este proceso de selección.

#### RESUELVO:

1. APRUÉBESE el llamado a proceso público de selección para contratar los servicios de Ejecutivo/a de Atención de Usuarios, para el Área de Información y Atención de Usuarios, de acuerdo a las siguientes reglas:

#### Descripción y Perfil de Cargo

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
NOMBRE DEL PUESTO:	<b>Ejecutiva (o) Atención de Usuarios</b>
UBICACIÓN: (GCIA/SUBGCIA/UNIDAD)	Área de Estudios e Información
JEFATURA DIRECTA: (JERARQUICA)	Encargada Unidad de SIAC
JEFATURA INDIRECTA (FUNCIONAL)	Jefe de Área de Estudios e Información
<b>2. MISION</b>	
Se requiere contar con los servicios de una persona con amplia experiencia como ejecutiva (o) de atención al cliente y aplicación de encuestas telefónicas, para integrarse a la Unidad de Atención Ciudadana, de forma de aplicar las encuestas y además responder consultas ciudadanas relacionadas con el funcionamiento y el servicio que presta ChileValora.	
<b>3. RENTA</b>	
Sueldo Bruto de \$555.556 modalidad a Honorarios.	
<b>4. CONTEXTO</b>	
<b>4.1 PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Responsable de aplicar encuestas, tales como: satisfacción usuaria con los canales de atención, de satisfacción con el proceso de evaluación y certificación dirigido a personas que participan en él, valor de la certificación entre las empresas que certifican a sus trabajadores; u otras a aplicar de acuerdo a cualquier necesidad que requiera el Servicio.</li><li>- Orientación a través de los tres canales de atención (telefónica, vía formulario Web, presencial) para atender consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios (as), según el estándar indicado por ChileValora.</li><li>- Realizar llamadas inbound/outbound, con el propósito de abarcar campañas telefónicas comunicacionales.</li><li>- Responsable de mantenerse informado (o) y actualizado (o), respecto de toda la información que se entregue a los usuarios (as), como también de cambios internos que realice ChileValora, que tengan relación con la Unidad de Atención Ciudadana.</li><li>- Informar a la Encargada de Atención Ciudadana, situaciones complejas o si la situación lo amerita, resolver el requerimiento del usuario (a).</li></ul>	

- Revisar habitualmente la página institucional [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl) para mantenerse informada (o) respecto a las actualizaciones.
- Asistir a inducciones, capacitaciones o reuniones sobre ley 20.267 que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, como, asimismo, mantenerse informada de la estructura de funcionamiento interno.
- Responsable de la correcta utilización de equipos telefónicos e informáticos.
- Participar de las reuniones de equipo o con externos en caso de requerirse por parte del área.

#### 4.2 CLIENTES

- Clientes principales son los Clientes Externos: Usuarios del Sistema, Servicios Públicos u otros Organismos que se relacionen con ChileValora, y público en general,
- Clientes internos: Todos los funcionarios de la Institución.

5. PERFIL					
5.1 FORMACION	Enseñanza Media Completa				
5.2 CONOCIMIENTOS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indispensables</th> <th>Deseables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de público en forma presencial, telefónica y virtual</li> <li>- Experiencia en aplicación de encuestas</li> <li>- Competencias específicas en Ley 19.880 (La cual establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado).</li> <li>- Conocimientos de Control y Seguimiento de los procesos de Atención Ciudadana.</li> <li>- Manejo Microsoft Office y Correo Electrónico, utilización de agenda y archivos compartidos a través de Google.</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados comprobables en materia de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Atención al Cliente.</li> <li>b) Ley 20.285 (Acceso a la Información Pública)</li> <li>c) Normas Generales de Participación Ciudadana.</li> </ol> </li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Indispensables	Deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de público en forma presencial, telefónica y virtual</li> <li>- Experiencia en aplicación de encuestas</li> <li>- Competencias específicas en Ley 19.880 (La cual establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado).</li> <li>- Conocimientos de Control y Seguimiento de los procesos de Atención Ciudadana.</li> <li>- Manejo Microsoft Office y Correo Electrónico, utilización de agenda y archivos compartidos a través de Google.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados comprobables en materia de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Atención al Cliente.</li> <li>b) Ley 20.285 (Acceso a la Información Pública)</li> <li>c) Normas Generales de Participación Ciudadana.</li> </ol> </li> </ul>
	Indispensables	Deseables			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de público en forma presencial, telefónica y virtual</li> <li>- Experiencia en aplicación de encuestas</li> <li>- Competencias específicas en Ley 19.880 (La cual establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado).</li> <li>- Conocimientos de Control y Seguimiento de los procesos de Atención Ciudadana.</li> <li>- Manejo Microsoft Office y Correo Electrónico, utilización de agenda y archivos compartidos a través de Google.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados comprobables en materia de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Atención al Cliente.</li> <li>b) Ley 20.285 (Acceso a la Información Pública)</li> <li>c) Normas Generales de Participación Ciudadana.</li> </ol> </li> </ul>				
5.3 EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como mínimo 3 años de experiencia laboral, en cargos de atención de usuarios y/o clientes en el sector privado o público.</li> </ul>				

<b>6.- COMPETENCIAS INSTITUCIONALES</b>				
Competencia	Descripción	Nivel Requerido		
		Bajo	Medio	Alto
<b>Comunicación</b>	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Incluye la capacidad para comunicar por escrito de manera clara y concisa.			X
<b>Trabajo en Equipo</b>	Participar y trabajar colaborativamente con las tareas que corresponda, orientada (a) a objetivos comunes y fortalecimiento del equipo			X
<b>Resolución de Problemas</b>	Reconocer la presencia de problemas, utilizando fuentes de información para implementar acciones resolutivas que permitan atender los requerimientos de la ciudadanía, entregando soluciones satisfactorias, oportunas y de calidad.		X	
<b>Iniciativa y Aprendizaje permanente</b>	Aplicar a su trabajo nuevos aprendizajes para el desarrollo personal y laboral, priorizando objetivos o tareas que den cumplimiento con lo requerido de manera minuciosa manteniendo información y/o documentación, debidamente ordenada y respaldada, lo cual verificará el resultado del trabajo.		X	
<b>Efectividad Personal</b>	Ejecutar su trabajo de forma responsable y autónoma en base a la planificación previa del Área responsable.		X	
<b>Conducta Segura y Autocuidado</b>	Desarrollar su trabajo cumpliendo con los protocolos de seguridad, con cuidado de la salud y medio ambiente validados por el Servicio.			X

Los/las interesados/as deberán anexar: Curriculum Vitae adjuntando fotocopia simple del certificado de estudios y fono de contacto con referencias de trabajos anteriores para acreditar experiencia.

Todo debe ser enviado al siguiente correo:

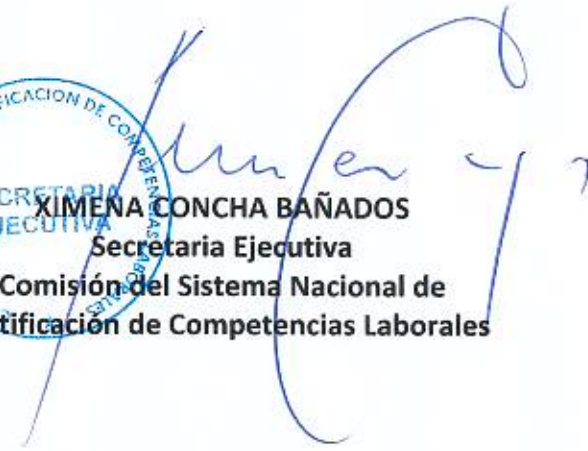
[seleccion@chilevalora.cl](mailto:seleccion@chilevalora.cl)

**A contar del 08 de marzo al 15 de marzo hasta las 17:30 horas**

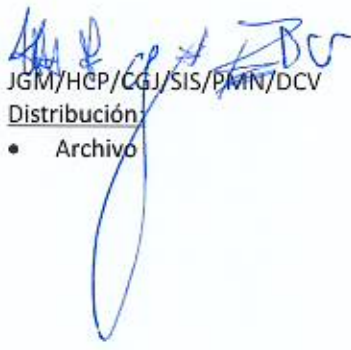
<b>7. FECHAS DEL PROCESO</b>	
Periodo de Difusión y Plazo de Postulación	08/03/2018 - 15/03/2018.
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	16/03/2018 - 26/03/2018.
Resolución del proceso	27/03/2018- 30/03/2018

2. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio electrónico de Transparencia Activa de la Comisión, en el apartado “Actos con Efectos sobre terceros”, sección “Concursos de personal”.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE** según lo indicado **Y ARCHÍVESE**



**XIMENA CONCHA BAÑADOS**  
**Secretaria Ejecutiva**  
**Comisión del Sistema Nacional de**  
**Certificación de Competencias Laborales**



JGM/HCP/CGJ/SIS/PMN/DCV  
Distribución  
• Archivo