

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 3
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Profesional de Apoyo Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins
REPORTA A:	Director Regional
DEPARTAMENTO:	Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins

2. PROPÓSITO GENERAL

Desarrollar, gestionar y coordinar diversas actividades de difusión y capacitación en los deberes y derechos del consumidor, tanto con proveedores como con organizaciones sociales y encargados municipales de la atención de público, esto junto con ser apoyo del personal de atención de público, del Sernac como de los municipios

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Propias del cargo:

- 1.- Proponer y generar material de apoyo y capacitación para las diversas actividades que realiza la DR en materia de difusión.
- 2.- Generar y actualizar bases de datos sobre organizaciones sociales, municipios y otras instituciones junto a las coordinadas de los responsables de los temas de consumo.
- 3.- Mantener actualizada bases de datos sobre estudio o artículos de interés en materias de consumo, para que puedan ser entregadas a los consumidores, frente a las demandas de ellos.
- 4.- Apoyar la atención de público por cualquiera de sus canales en la medida que sea requerido por la unidad de atención de público
- 5.- Mantener correspondencia y redes de contacto con cada uno de las instituciones que han recibido capacitación por parte del Sernac.
- 6.- Generar redes de apoyo y retroalimentación con los encargados de las oficinas de atención al consumidor de los municipios.
- 7.- Generar instrumentos de evaluación de las capacitaciones para poder realizar evaluaciones de las herramientas, materiales y sistemas.
- 8.- Proponer y desarrollar nuevas formas de capacitación y difusión de los deberes y derechos del consumidor
- 9.- Realizar y apoyar en el desarrollo de tareas administrativas necesarias para la gestión como son fotocopias, ingresos, correspondencia y despacho de documentos.
- 10.- Capacitar a Ejecutivos de Atención de Público de las Plataformas SernacFacilita Municipio en materia propias al SernacFacilita.


4. CLIENTES

INTERNOS	EXTERNOS
Director Regional Abogado DR Plataforma de atención de Publico Gestión Territorial y Canales	Plataformas SernacFacilita Municipio

5. SUPERVISIÓN SOBRE PERSONAS

No Aplica

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Analista en RR.HH	Director Regional	Jefatura Departamento G.D.P
Fecha	12/12/2008	23/02/2010	24/02/2010

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 3
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

6. FORMACIÓN

ESTUDIOS FORMALES:	Profesional titulado. Preferentemente en área de Ciencias Sociales (Periodista, Asistente Social, Profesor, Administrador Público, Sociólogo o Psicólogo)
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	<ul style="list-style-type: none"> Deseable: Capacitación en Normas ISO.
EXPERIENCIA MÍNIMA DESEADA:	Dos años de experiencia desarrollando total ó parcialmente las funciones del perfil
ENTRENAMIENTO ESPERADO:	<ul style="list-style-type: none"> Office (Word, Excel, Power Point, Explored). Conocimiento Estatuto Administrativo.

7. COMPETENCIAS REQUERIDAS

	Competencias Institucionales
Orientación a la eficiencia	Definición de competencia: <ul style="list-style-type: none"> Es lograr los resultados esperados haciendo un uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios. Definición Nivel Esperado: <ul style="list-style-type: none"> Trabaja para alcanzar una meta de cumplimiento definida por su jefatura.
Orientación al Cliente	Definición de competencia: <ul style="list-style-type: none"> Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los clientes. Definición Nivel Esperado: <ul style="list-style-type: none"> Mantiene una comunicación permanente con el cliente para conocer sus necesidades y su nivel de satisfacción. Ofrece al cliente información útil. Da servicio al cliente de forma cordial.
Manejo de tecnologías de información y comunicación	Definición de competencia: <ul style="list-style-type: none"> Se refiere a operar las herramientas tecnológicas y de comunicación requeridas para el desempeño de sus funciones. Implica el interés por conocer y utilizar de modo regular y eficiente los programas, aplicaciones y sistemas adoptados por la Institución o área funcional. Definición Nivel Esperado: <ul style="list-style-type: none"> Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja. Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función.
Comunicación Efectiva	Definición de competencia: <ul style="list-style-type: none"> Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad. Definición Nivel Esperado: <ul style="list-style-type: none"> Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita

8.- Renta Bruta:

Contrata Profesional Grado 12
 \$ 948.139 brutos aproximados; más bono trimestral.
 Disponibilidad Inmediata.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Analista en RR.HH	Director Regional	Jefatura Departamento G.D.P
Fecha	12/12/2008	23/02/2010	24/02/2010

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 3
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

9.- De las Incompatibilidades

No podrán postular las personas que presenten alguna de las siguientes inhabilidades establecidas en el artículo 54, 55 y 56 de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, que a continuación pasan a expresarse:

- Tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más, con esta repartición pública.
- Tener litigios pendientes con esta institución, 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.
- Igual prohibición regirá respecto de los directores, administradores, representantes socios titulares del diez por ciento o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más litigios pendientes, con este organismo público.
- Tener la calidad de cónyuge, hijos adoptados, parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos, hasta el nivel del jefe de departamento o su equivalente inclusive, de este organismo público.
- Estar condenado por un crimen o simple delito.
- Para el caso de los varones, no tener su situación militar al día.

En la eventualidad de ser llamado a entrevista se debe presentar certificado de estudios o fotocopia legalizada de su título profesional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Analista en RR.HH	Director Regional	Jefatura Departamento G.D.P
Fecha	12/12/2008	23/02/2010	24/02/2010