

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 1 de 4
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ejecutivo/a de Atención de Público Especialista en Materia de Telecomunicaciones
REPORTA A:	Directora Regional
DEPARTAMENTO:	Dirección Regional de Antofagasta

2. PROPÓSITO GENERAL


Gestionar los reclamos ingresados a la Dirección Regional en materias de telecomunicaciones, de manera presencial, vía telefónica o por medio de las derivaciones efectuadas por el Web Center, en casos especiales, según estándares y protocolo establecido.

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Propias del cargo:

- 1.- Atender público, de acuerdo a estándares y protocolo establecidos por SUBTEL y SERNAC.
- 2.- Escuchar y clasificar la problemática del consumidor, ajustando expectativas, de acuerdo a las posibilidades que ofrece la ley 19496.
- 3.- Registra la información de los antecedentes relacionados con cada uno de los reclamos y consultas a Sernac Facilita.
- 4.- Orienta al usuario que concurre a plantear un reclamo respecto del servicio otorgado por un proveedor
- 5.- Responder las consultas acerca de los derechos y deberes de los consumidores.
- 6.- Solicita antecedentes e información (documentación) relativa al caso.
- 7.- Tramitar las orientaciones y mediaciones ingresadas al SERNAC facilita, según estándares y protocolos de atención
- 8.- Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios, solicita información al prestador del servicio y otorga respuesta al solicitante gestionando el reclamo.
- 9.- Dar respuesta u orientación (relativa al caso y a los procedimientos del Servicio, otros Servicios u Organismos).
- 10.- Llevar el orden y la custodia de los expedientes que ya se encuentran archivados y asistir en las labores de secretaría
- 11.- Participar en el equipo de trabajo, apoyando y promoviendo nuevas instancias de encuentro, reflexión y análisis que permitan un mejor desarrollo del equipo y un perfeccionamiento de las formas de trabajo que se dan en él.
- 12.- Realizar tareas complementarias asociadas al uso de fax, fotocopia, mail, internet y scanner.
- 13.- Proponer mejoras en el sistema, para una atención de público más eficiente y cercana al consumidor.
- 14.- Apoyar acciones de difusión respecto de los principales aspectos de la legislación en materias de protección al consumidor, en especial, de los derechos y deberes de los usuarios.
- 15.- Otorgar soporte al proceso de instalación y mantención de las plataformas Sernac facilita Municipio.
- 16.- Participa en actividades de difusión en terreno ya cercamiento a la comunidad (plazos ciudadanos, ferias, volantes, jornadas de difusión, otras).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Encargado de Selección y Evaluación.	Directora Regional de Antofagasta	Encargado de Selección y Evaluación.
Fecha	27/02/2010	02/03/2010	03/03/2010

 SERNAC Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 2 de 4
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

4. CLIENTES

INTERNOS	EXTERNOS
Plataforma de Atención de Público Abogado Dirección Regional	Consumidores Proveedores Juzgados de Policía Local Plataformas de Atención al consumidor

5. SUPERVISIÓN SOBRE PERSONAS

No Aplica

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Encargado de Selección y Evaluación.	Directora Regional de Antofagasta	Encargado de Selección y Evaluación.
Fecha	27/02/2010	02/03/2010	03/03/2010

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 4
	PERFIL DE CARGO PARA SELECCIÓN		

6. FORMACIÓN

ESTUDIOS FORMALES:	Título técnico profesional.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:	Atención de usuarios.
EXPERIENCIA MÍNIMA DESEADA:	Al menos un año de experiencia cargo similar.
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 a Honorarios.
 \$ 427.400 brutos mensual.
 Disponibilidad Inmediata.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Encargado de Selección y Evaluación.	Directora Regional de Antofagasta	Encargado de Selección y Evaluación.
Fecha	27/02/2010	02/03/2010	03/03/2010

	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 4
	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 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 tener su situación militar al día.

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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Cargo	Encargado de Selección y Evaluación.	Directora Regional de Antofagasta	Encargado de Selección y Evaluación.
Fecha	27/02/2010	02/03/2010	03/03/2010