## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL CARGO:** | **Profesional de Evaluación y Medición de la Satisfacción Institucional.** |
| **REPORTA A:** | Jefe de Unidad de Control de Gestión y Calidad |
| **DEPARTAMENTO:** | Departamento de Planificación y Desarrollo Estratégico |
| **MODALIDAD DE CONTRATACIÓN Y GRADO:** | **Grado 14 Profesional, Escala Fiscalizadora** |

## PROPÓSITO GENERAL

## Coordinar e implementar el proceso de evaluación, medición y satisfacción usuaria, cautelando por la correcta aplicación de las metodologías definidas a nivel institucional y el correcto reporte de indicadores, con el fin de brindar información oportuna y relevante para la toma de decisiones institucionales. Con la información obtenida, utilizarla de insumo para proponer mejoras en los procesos institucionales.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Diseño, definición y planificación de actividades:

1.- Planificar el proceso de evaluación y medición de la satisfacción institucional, considerando los objetivos institucionales.

2.- Proponer acciones de mejora en los procesos institucionales para elevar la satisfacción usuaria, en base a la información generada en el proceso de evaluación.

3.- Diseñar, en conjunto con los CDRs involucrados, mejoras metodológicas en los instrumentos de recolección, análisis de datos y presentación de la información de satisfacción usuaria.

Funciones vinculadas a la implementación, ejecución y coordinación:

1.- Realizar análisis de datos, identificar variables relevantes, tendencias y proponer cursos de acción para plantear acciones estratégicas a la Dirección Nacional y a la Subdirección, en relación a los/las consumidoras y su relación con los mercados.

2.- Promover y apoyar con fundamento metodológico y revisión bibliográfica, en los proyectos e iniciativas del Servicio en materias que mejoren la satisfacción usuaria y generen mayor conocimiento y perfilamiento de las conductas de los consumidores.

3.- Coordinar y supervisar el cumplimiento del proceso de evaluación, cautelando la correcta aplicación las metodologías definidas a nivel institucional y el correcto reporte de indicadores.

4.- Coordinar los procesos de contratación y supervisar el cumplimiento de los contratos con empresas externas que prestan servicios de levantamiento de información relacionadas con la satisfacción usuaria y/o conocimiento de los consumidores, asegurando el cumplimiento de los objetivos y metodologías institucionales.

Funciones asociadas a la entrega de resultados esperados, control o monitoreo de identificación de mejoras:

1.- Presentar los resultados y análisis de las actividades de conocimiento y satisfacción usuaria.

2.- Monitorear los resultados de satisfacción usuaria para informar internamente y reportar adecuadamente los compromisos asociados a indicadores institucionales.

Otras labores:

1.- Sistematizar información y preparar reportes e informes, en temáticas relacionadas con Control de Gestión.

2.- Otras labores encomendadas por la Jefatura, de acuerdo a las necesidades institucionales.

## CLIENTES

|  |  |
| --- | --- |
| **Clientes Internos** | **Clientes Externos** |
| Director Nacional | DIPRES |
| Directores Regionales  |  |
| Subdirectores |  |
| Jefes de Departamento |  |
| Jefes de Unidad |  |
| Encargados de Gestión  |  |

## SUPERVISIÓN SOBRE PERSONAS

No aplica.

## FORMACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTUDIOS FORMALES**:  | Título profesional de una carrera de a los menos **8 semestres de duración**, área de las Ciencias Sociales y/o Económicas, de una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocidos por éste o aquéllos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, **y acreditar una experiencia profesional no inferior a dos años** o;Título profesional de una carrera de a los menos **10 semestres de duración**, área de las Ciencias Sociales y/o Económicas, de una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocidos por éste o aquéllos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, **y acreditar una experiencia profesional no inferior a un año**.**Deseable**: Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil, Sociología**Especialización y/o Capacitación deseable:**Cursos/Diplomados y/o Magíster en materias de Análisis estadístico y/o econométrico, Comportamiento del consumidor, Técnicas cuantitativas de investigación. |
| **FORMACIÓN COMPLEMENTARIA** | **Excluyente**:* Manejo de Excel nivel usuario avanzado.
* Análisis y diseño de procesos.

Deseable: * Manejo de Softwares de Análisis de datos: SPSS, Stata u otro.
* Técnicas cuantitativa y cualitativas de investigación.
 |
| **EXPERIENCIA MÍNIMA**:  | **Excluyente**:-Al menos 2 años de experiencia laboral, desde la fecha de titulación, para profesional de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración o;-Al menos 1 año de experiencia laboral desde la fecha de titulación, para profesionales de una carreara de a lo menos 10 semestres de duración. -Experiencia laboral demostrable como analista en investigación y/o estudios de mercado u opinión pública, que contemplen definición de metodologías cuantitativas y cualitativas, así como análisis estadístico, manejo de bases de datos, realización de informes y reportes.  |

## COMPETENCIAS REQUERIDAS.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competencias Transversales** | **Profesional** | **Nivel de Desarrollo** |
| **CT-01 Compromiso con la organización** |  | **3** |
| **CT-02 Orientación a la Excelencia** |  | **3** |
| **CT-03 Trabajo de Equipo** |  | **3** |
| **CT-04 Comunicación efectiva** |  | **3** |
| **CT-05 Adaptación al cambio** |  | **3** |
| **CT-06 Orientación al cliente** |  | **3** |
| **Competencias Especificas** |  |  |
| **CE-01 Resolución de Problemas y Perseverancia.** |  | **3** |
| **CE-03 Orientación a los Resultados de Calidad.** |  | **3** |
| **Competencias Cognitivas** |  |  |
| **CC-01 Pensamiento Analítico.** |  | **3** |
| **CC-02 Pensamiento Conceptual** |  | **3** |
| **CC-03 Orientación Estratégica** |  | **3** |
| **Competencias Interpersonales** |  |  |
| **CI-01 Credibilidad e Influencia**  |  | **3** |
| **CI-02 Conciencia Organizacional** |  | **3** |
| **CI-04 Desarrollo de Relaciones y Networking.** |  | **3** |
| **CI-05 Empatía.** |  | **3** |
| **Competencias Personales** |  |  |
| **CP-01 Autocontrol y Madurez.** |  | **3** |
| **CP-02 Aprendizaje e Innovación** |  | **3** |
| **CP-03 Autoconfianza**  |  | **3** |
| **CP-03 Flexibilidad**  |  | **3** |

1. RENTA BRUTA:

Contrata Profesional Grado 14 E.F $ 1.617.196- bruto mensual más bono trimestral de $469.275.- bruto.

Jornada Completa de 44 Horas semanales.

Disponibilidad Inmediata.

1. **DE LAS INCOMPATIBILIDADES**

Conforme a la Ley Nº 21.081, se establece que los funcionarios están sujetos a las prohibiciones e inhabilidades     asociadas a la prestación servicios personales por sí o por intermedio de terceros, a proveedores sujetos a la fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, lo que deberá tenerse presente para las postulaciones.

* 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.

**(Sólo se requerirán certificados fotocopiados y la documentación entregada durante el proceso de evaluación no será devuelta a los postulantes).**