1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL CARGO** | **Soporte Jurídico EAP** |
| **REPORTA A:** | Director Regional de Antofagasta |
| **DEPARTAMENTO:** | Dirección Regional de Antofagasta |
| **MODALIDAD DE CONTRATACIÓN Y GRADO:** | Técnico Grado 18° Escala Fiscalizadora |

1. **PROPÓSITO GENERAL**

Realiza labores administrativas de asistencia a la gestión judicial y de atención de público presencial y no presencial en la Dirección Regional, con la finalidad de apoyar el trabajo judicial y de información al consumidor, de acuerdo a los estándares y protocolos establecidos.

1. **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

|  |
| --- |
| 1. Registrar y clasificar la documentación/correspondencia judicial de la Dirección Regional, con la finalidad de mantener la información disponible a los requerimientos del/la Abogado/a Regional.
2. Apoyar en la redacción de escritos judiciales, tales como denuncias y recursos y, en general, la realización de labores administrativas, requeridos para presentarlos en tribunales y/o juzgados de policía local.
 |
| 1. Atender al público que ingresa a la Dirección Regional, con la finalidad de responder y hacer seguimiento a la solicitud del consumidor, respetando de acuerdo a estándares y protocolos del modelo de atención al consumidor.
2. Escuchar, registrar y procesar los requerimientos del consumidor, ajustando sus expectativas de respuesta, de acuerdo a las definiciones y procedimientos que ofrece la ley 19.496 y otras relacionadas a organismos relacionados, para orientar al consumidor hacia la resolución de su reclamo y/o consulta.
3. Participar en actividades de difusión en terreno y acercamiento a la comunidad en plazas ciudadanas, ferias, volantes y jornadas de difusión, promoviendo y orientando respecto de derechos y deberes, así como efectuando atención.
4. Colaborar con tareas administrativas complementarias que puedan ser requeridas, entre ellas la subrogancias de las funciones de soporte administrativo, generando apoyo en el levantamiento de precios y estudios regionales.
5. Colaborar en las actividades de capacitación a los ejecutivos(as) de atención de público de las plataformas municipales de la región, otorgando soporte al proceso de instalación y mantención de oficinas municipales.
6. Entregar retroalimentación respecto del proceso de atención de público, con la finalidad de incorporar mejoras a la atención de los consumidores.
 |

1. **CLIENTES**

|  |
| --- |
| **Clientes Internos** |
| **Cliente** | **Objetivo** |
| Director/a Regional | Cumplir con los requerimientos/apoyos que requieran el/la Directora Regional y el equipo de trabajo. |
| Abogado/a Regional | Apoyar en la realización de labores administrativas judiciales. |
| Administrador/de plataforma | Monitorear y hacer seguimiento de los reclamos en MAC. |
| Depto. de Gestión Presencial y canales | Atender las indicaciones respecto del MAC y realizar dudas/consultas de dicha gestión. |
| **Clientes Externos** |
| Juzgados de Policía Local | Entregar/retirar documentos y solicitar información, cuando se requiera. |
| Tribunales | Entregar/retirar documentos y solicitar información, cuando se requiera. |
| Consumidores | Atender reclamos y consultas de consumidores. |

1. **SUPERVISIÓN SOBRE PERSONAS**

No tiene.

1. **EXPERIENCIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTUDIOS FORMALES**:  | **Excluyente:**Título Técnico de Nivel Superior otorgado por un establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por éste.**Deseable:**Técnico jurídico. |
| **EXPERIENCIA MÍNIMA**:  | **Excluyente**: Al menos 2 años de experiencia desde la fecha de titulación. **Deseable:** Al menos 1 año de experiencia laboral en cargos de atención de público.Al menos 1 año de experiencia laboral en cargos administrativos en estudios jurídicos y/o tribunales y/o notarías y otras áreas jurídicas de servicios públicos. |
| **ENTRENAMIENTO ESPERADO**:  | Manejo de Ms Office, nivel usuario intermedio. Conocimiento de la Ley de protección de los derechos de los consumidores.Conocimiento de técnicas de atención de público.Conocimiento gestión herramientas Google Suits (Drive, Calendar, otros).Conocimiento del Estatuto Administrativo y Ley de Transparencia. Conocimiento de Técnicas de Atención de Público. |

1. **COMPETENCIAS REQUERIDAS*.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Competencias Transversales** | **Técnico** | **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 Técnico grado 18 Escala Fiscalizadora $859.346.- bruto mensual, más bono trimestral de $264.904.- 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.

Además, no podrán postular las personas que presenten alguna de las siguientes inhabilidades establecidas en el artículo 54, 55 y 56 de la Ley Nº 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, y la Ley Nº 21.081   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.
* Dedicación exclusiva a excepción de docencia por máximo 12 horas mensuales y las aplicables por la ley 21.081

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