

**COMISIÓN ADMINISTRADORA
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES
- COMISIÓN INGRESA -**

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ASISTENTE ATENCIÓN DE USUARIOS.
(Resoluciones Exentas N° 947/2023, y; N°23/2024)

Cargo:	Asistente Atención de Usuarios
N° de Vacantes:	1
Área de Trabajo:	Departamento de Atención de Usuarios de la Secretaría Administrativa de la Comisión del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresa).
Región:	Metropolitana.
Ciudad:	Santiago.
Modalidad de Trabajo	Presencial.
Tipo de Vacante:	Contrato sujeto a las normas del Código del Trabajo.
Disponibilidad:	Inmediata.
Duración del contrato:	El contrato inicial será por 3 meses, pudiendo ser renovado a indefinido según evaluación.
Renta:	\$800.000 Ingreso Bruto.

1.- CONTEXTO

La Comisión Administradora del Sistema de Crédito para Estudios Superiores es un organismo público descentralizado que se relaciona con el Estado por intermedio del Ministerio de Educación. Su función es administrar el Sistema de Crédito para Estudios de Educación Superior, creado por la Ley 20.027 del año 2005.

Para atender los requerimientos de los Beneficiarios del Crédito con Aval del Estado, la Comisión Administradora del Sistema de Crédito para Estudios Superiores, dispone de diferentes canales de atención, tales como: Atención Presencial, *Call Center* y Sistema de Atención Web de Consultas, ("SAC").

2.- OBJETIVO DEL CARGO:

El/La candidato/a que se integre al equipo de Atención de Usuarios, deberá atender requerimientos de manera presencial y telemática, gestionando las solicitudes de los/as beneficiarios/as del Crédito con Aval del Estado, (“CAE”), a través de la plataforma web habilitada para estos fines, denominada Sistema de Atención de Consultas (“SAC”). Además, le corresponderá prestar apoyo en otras actividades relativas a la Atención de Usuarios, a modo de contribuir con el correcto funcionamiento del departamento.

3.- PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- a) Atender presencialmente solicitudes a usuarios, asegurando la entrega de una respuesta inmediata y en caso de solicitudes de mayor complejidad gestionar hasta la entrega de una respuesta definitiva. Cada solicitud se debe registrar en el Sistema de Atención de Consultas SAC, tanto la solicitud del usuario, tareas asociadas a la gestión del caso y la repuesta final.
- b) Atender consultas de usuarios vía web. Para dar cumplimiento a lo anterior, el/la candidato/a seleccionado/a se le asignará una cantidad de solicitudes para responder. De acuerdo a cada solicitud, deberá entregar información general y/o específica, relativa a procesos postulación, asignación y renovación del crédito con garantía estatal. Conjuntamente a lo anterior, deberá entregar orientación y asesoría respecto a los estados del Crédito con Aval del Estado, en relación a las etapas y beneficios de pago asociados al mismo.
- c) Atender las consultas de los/as beneficiarios/as que revistan mayor complejidad, las cuales deberá gestionar internamente con los/as analistas del área de Atención de Usuarios, realizando el seguimiento correspondiente a cada caso que se presente.
- d) En general, realizar las tareas que sean requeridas por la jefatura para el correcto funcionamiento del Departamento de Atención de Público, en conformidad con el cargo al que postula.

4.- REQUISITOS GENERALES:

- 1) Ser ciudadano/a;
- 2) Haber cumplido con la Ley de Reclutamiento y Movilización, en caso de proceder;
- 3) Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- 4) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones, y;
- 5) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

5.- PERFIL DEL CARGO:

5.1. Formación Educativa

Técnico Superior financiero, Técnico en Trabajo Social con experiencia en análisis financiero, o formación técnica en área similar o afín.

5.2. Conocimientos:

Usuario intermedio-avanzado en Microsoft Office, particularmente en Excel y Word.

5.3 Habilidades de Ofimática

Emplear eficientemente el teclado con el fin de digitar información de forma veloz e interactuar con programas de computador.

5.4. Experiencia sector público / sector privado deseable:

Experiencia en atención de usuarios/as, mediante sistemas de atención remota. (Muy importante)
Se valorará experiencia en el sector público y/o en **materias relacionadas con ayudas de financiamiento estudiantil para la Educación Superior.**

5.5 Competencias requeridas para el desempeño del cargo:

- a) Correcta redacción y comunicación verbal efectiva, asertiva y empática.
Alta capacidad para expresar y redactar mensajes de manera clara y precisa, situándose de manera empática en el contexto de cada solicitante, utilizando un lenguaje que se ajuste al interlocutor, (muy importante).
- b) Capacidad de síntesis y elaboración de respuestas precisas.
- c) Excelente Ortografía.
- d) Capacidad de comprender y analizar problemas desde una perspectiva financiera, y de elaborar respuestas de fácil comprensión para los/as usuarios/as sin formación en el ámbito financiero.
- e) Alta Capacidad de autonomía y gestión del tiempo.
- f) Capacidad de trabajo en equipo, (altamente necesario).
- g) Estar al servicio de los objetivos del equipo, considerando tiempos y prioridades de otros, cooperando y promoviendo sinergias, estableciendo buenas relaciones interpersonales y apoyando las iniciativas de los demás.

6.- CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Los criterios para efectos de realizar la evaluación serán los siguientes:

- Experiencia previa calificada relacionada al perfil que se requiere para el desempeño de las funciones del cargo a proveer.
- Factor “aptitud para el cargo”, que se compone de los siguientes tres sub-factores:
 1. Pertinencia en la formación profesional.

2. Adecuación psicológica para el cargo.
3. Entrevista Personal.

La evaluación de los postulantes constará de cinco etapas, las que se presentan a continuación:

Etapa I

Evaluación de los/as candidatos/as en relación a sus antecedentes educacionales, capacitaciones relacionadas con el cargo.

Los/as candidatos/as preseleccionados/as que cumplan con los requisitos generales y adicionales, pasarán a la etapa II.

Etapa II

Clasificación según experiencia laboral demostrable en organismos públicos y/o privados, de este universo se realizará la preselección para la siguiente etapa.

Etapa III

Realización de entrevista con el objeto de seleccionar los postulantes que pasarán a la siguiente etapa.

Etapa IV

Consiste en la realización de una entrevista y/o test de evaluación psicolaboral, que se efectuará a los postulantes que hayan superado las etapas anteriores, con el objetivo de identificar las brechas en relación con las competencias conductuales definidas para el cargo.

Etapa V

Con los resultados del proceso, (las cuatro etapas mencionadas) se obtendrá la nómina de los candidatos preseleccionados. Dicha preselección, será presentada al Director Ejecutivo (o quien lo subrogue) quién decidirá sobre los nombramientos o bien la deserción del proceso.

7.- POSTULACIÓN

Las/os interesadas/os deberán presentar su postulación través de la opción “Reclutamiento en Línea” que ofrece el Servicio Civil, a través de su página www.empleospublicos.cl.

Los documentos requeridos para postular son los siguientes:

- a) Currículum vitae, y;
- b) Declaración Jurada Simple firmada y actualizada, que contenga la fecha de postulación.

El resto de la documentación se solicitará a aquellos(as) postulantes que resulten preseleccionados(as).

8. - PLAZO DE POSTULACIÓN

1. Difusión y Plazo de Postulación: 28 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024 (hasta las 23:59 horas).
2. Proceso de Evaluación, Entrevistas y Selección: 15 de enero al 09 de febrero de 2024.
3. Finalización del Proceso: 14 de febrero de 2024.

Notas.:

- El cronograma podría sufrir variaciones de acuerdo al número de postulantes que se presenten a este concurso u otras situaciones de fuerza mayor.
- Las entrevistas se realizarán de manera presencial.
- Las personas interesadas en postular deberán hacerlo únicamente a través del Portal de Empleos Públicos, para lo cual deberán registrarse previamente como usuarios de éste y completar el Currículum Vitae del Portal (en el menú MI CV, en VER CV) y adjuntar los documentos solicitados en Documentos Requeridos para postular.
- A la fecha de cierre de las postulaciones, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.
- Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Las/os postulantes que no adjunten los antecedentes requeridos quedarán fuera del proceso.

Correo de Consultas: contrataciones@ingresa.cl