

**PROCESO DE SELECCIÓN POR ANTECEDENTES  
APOYO SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)  
DIRECCIÓN NACIONAL**



**I. Descripción General**

La Superintendencia de Educación invita a participar en un Proceso de Selección por Antecedentes, a personas con Título Técnico Nivel Medio o Licencia de Educación Media, con experiencia en áreas de servicio al cliente, atención y resolución de requerimientos y solicitudes de usuarios, idealmente de forma presencial.

Función	Calidad Jurídica	Estamento	Grado E.O.F.	Dependencia	Nº Cupos	Recepción de Antecedentes
Apoyo Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	Contrata	Administrativo o Auxiliar	18º	Dirección Nacional	2	<b>Hasta el día miércoles 14 de Diciembre.</b>

Los antecedentes recepcionados de los interesados, serán un referente para la contratación de los cupos disponibles, sin embargo, no constituirán por sí mismos el derecho de una contratación.

**II. Objetivo General del Cargo**

Responder y gestionar todo tipo de requerimientos ciudadanos de usuarios de la comunidad escolar, facilitando/realizando la derivación de solicitudes al interior de la Superintendencia, dando respuesta en forma clara y oportuna a los interesados; permitiendo que la ciudadanía acceda en forma transparente y participativa a la información institucional, así como satisfacer todos sus requerimientos a través de los canales de atención que la institución disponga (web y call center).

**III. Principales Funciones del Cargo**

- Recibir, responder y/o derivar solicitudes ciudadanas.
- Entregar información a la ciudadanía en relación al funcionamiento institucional, ámbitos de acción, canales y tiempos de respuesta, entre otros; de acuerdo a lo instruido por la jefatura.
- Dejar registro de las solicitudes ciudadanas, en los sistemas que se dispongan para estos efectos.
- Monitorear el ciclo completo de atención de los requerimientos ciudadanos, asegurando la recepción y comprensión de la información entregada a estos.
- Establecer las coordinaciones que sean necesarias, para que la gestión de requerimientos ciudadanos ocurra de forma eficiente y en los tiempos y formas establecidas.

**IV. Requisitos Mínimos de Ingreso**

Según el artículo 2º, del DFL Nº 3, de 2016, que Modifica la Planta de Personal de la Superintendencia de Educación; Fija Fecha en que la Superintendencia Comenzará a Ejercer las Facultades de Fiscalización que se Indica, y Regula otras Materias a que se Refiere el Artículo Segundo Transitorio de la Ley Nº 20.835, para el Estamento y Grado que se indica, es necesario cumplir el siguiente requisito para el ingreso a la institución:

Estamento Administrativo o Auxiliar / Grado 18° E.O.F.	Contar con licencia de enseñanza media o equivalente y acreditar una experiencia laboral no inferior a tres años en el Sector Público o Privado
---	---

Además de lo anterior, los interesados en postular deberán cumplir los siguientes requisitos para el ingreso a la Administración del Estado (\*):

- Ser ciudadano.
- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización (varones).
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- No haber cesado en un cargo público como consecuencias de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido cinco años o más desde la fecha de expiración de las funciones.
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o delito simple.

Asimismo, es requisito para ingresar a la Administración del Estado, no estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 y 56 de la ley Nº 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a saber (\*):

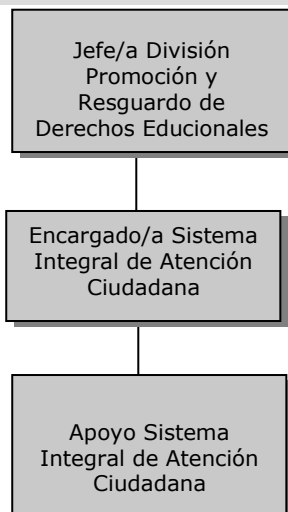
- a) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- b) Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- c) Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio.
- d) Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- e) Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

(\*) Los interesados en postular deberán dar constancia de no estar afectados a las inhabilidades e incompatibilidades mencionadas, a través de la firma **simple** del documento "Declaración Jurada", actualizado a la fecha de postulación.

## V. Aspectos Deseables para el Cargo

- Título Técnico Nivel Medio o Licencia de Educación Media.
- Deseable cursos de capacitación en materias relacionadas con el cargo (atención de usuarios, comunicación efectiva, resolución de conflictos; entre otros).
- Experiencia de al menos 4 años en cargos de servicio al cliente, atención y resolución de requerimientos y solicitudes de usuarios, idealmente de forma presencial.
- Conocimientos en técnicas de comunicación y atención de público.
- Conocimientos acerca del funcionamiento del aparato estatal.
- Conocimientos sobre derechos ciudadanos, participación y legislación relacionada con rol SIE.
- Administración de Planillas de Cálculo, y manejo nivel usuario de Herramientas Office.
- Manejo de Sistemas de Información, que permitan el registro en línea, el control y seguimiento del proceso.

## VI. Organigrama



## VII. Calidad Jurídica del Cargo

<p>El cupo disponible mencionado en la presente publicación será contratado en Calidad Jurídica a Contrata, Estamento Administrativo o Auxiliar, Grado 18° E.O.F.</p>	<p>El Estatuto Administrativo define el Empleo a Contrata como aquél de carácter transitorio que se consulta en la dotación de una institución, cuyo fin es el complementar los cargos permanentes que forman parte de la planta de personal de un servicio, según lo requieran sus necesidades (art. 3°, letra c) del DFL (H) N° 29 de 2004 que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834/89.</p> <p>Según el art. N° 10 del Estatuto Administrativo, citado, la vigencia limitada en el tiempo de esta clase de empleos se determina por la jefatura superior del servicio en el respectivo instrumento de nombramiento.</p>
---	--

## VIII. Renta

Remuneración Estamento Administrativo o Auxiliar, Grado 18 ° E.O.F (\*), para el año 2016:

Renta Bruta Mínima Estimada (sin asignación) (**)
\$ 753.887

(\*) El grado ofrecido en la presente publicación de la vacante se encontrará estrictamente ligado al ejercicio y desempeño efectivo de esta función en particular, y a las responsabilidades asociadas a ésta.

(\*\*) En los meses de enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre se recibe la Renta Bruta Mínima Estimada. El resto de los meses (marzo, junio, septiembre y diciembre), se recibe una

renta mayor, que incluye las asignaciones trimestrales. En promedio la renta bruta mensualizada (si se divide en el año por los doce meses respectivos) alcanza aprox. \$818.996.-

#### **IX. Lugar de Desempeño / Jornada de Trabajo**

- Dirección Nacional
  - ✓ Jornada a tiempo completo, de lunes a viernes (44 horas).

#### **X. Calendarización del Proceso de Selección por Antecedentes**

Se deja constancia de que las etapas y fechas acá mencionadas son tentativas, y pudieran modificarse en razón del número de postulaciones recibidas y disponibilidad de las unidades involucradas:

Fase	Fechas
<b>Postulación</b>	
Difusión y Plazo de Postulación en <a href="http://www.empleospublicos.cl">www.empleospublicos.cl</a>	06/12/2016-14/12/2016
<b>Selección</b>	
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	15/12/2016-23/12/2016
<b>Finalización</b>	
Finalización del Proceso	26/12/2016-30/12/2016

(\*) Las etapas que requieran la asistencia presencial del postulante (evaluación psicolaboral y entrevista) se realizarán en la región y ciudad a la que postula el interesado. En el caso de la entrevista Psicolaboral, esta podrá ser realizada en la ciudad de Santiago si el postulante así lo desea.

(\*\*) El Proceso podrá declararse desierto, por falta de postulantes idóneos de acuerdo a lo que determine la autoridad.

#### **XI. Sobre Confidencialidad de la Información**

El personal de la Superintendencia deberá guardar absoluta reserva y secreto de las informaciones de las cuales tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar de conformidad a la ley. Las infracciones a esta norma serán consideradas falta grave para efectos administrativos, lo que no obsta a las sanciones penales que procedan (Art. 105 Ley 20.529).

El personal de la Superintendencia tendrá prohibición absoluta de prestar a las entidades sujetas a su fiscalización otros servicios que los señalados en la ley, ya sea en forma directa o indirecta. Cualquier infracción a esta norma será constitutiva de falta grave para los efectos de establecer su responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las demás sanciones que procedan de conformidad a la ley (Art. 106 Ley 20.529).

## XII. Modalidad de Postulación

Las personas interesadas en postular deberán hacerlo únicamente a través del Portal de Empleos Públicos ([www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl)), para lo cual deberán registrarse previamente como usuarios de éste y completar el Curriculum Vitae del Portal (en el menú MI CV, en VER CV) y adjuntar los documentos solicitados en Documentos Requeridos para postular. Dichos documentos deben ser adjuntados/actualizados para poder postular:

- Copia Cédula de Identidad
- Copia de certificado que acredite nivel Educacional, requerido por ley
- Copia de Certificados que acrediten capacitación, postítulos.
- Copia de Certificados o documentos que acrediten experiencia laboral
- Certificado Situación militar al día (\*)
- Declaración jurada que acredite no estar afecto a inhabilidades (art. 54 DFL N°1/19.653)
- Formulario interno de Postulación en: [http://static.superintendencia-educacion.cl/rh/Formato\\_de\\_Cv\\_Apoyo\\_Atencion\\_SIAC.XLSX](http://static.superintendencia-educacion.cl/rh/Formato_de_Cv_Apoyo_Atencion_SIAC.XLSX)

Los documentos antes señalados se deben ingresar en el mismo Portal de Empleos Públicos, en la opción "Adjuntar Archivos", donde deberá adjuntar cada uno de los documentos que se exige sean presentados al momento de formalizar su postulación al cargo, con lo cual, quedarán con un ticket. Si el postulante no adjunta los documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción de postular, quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.

Los y las postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Quienes no adjunten los antecedentes requeridos quedarán fuera del proceso.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos y aquellas candidatos y candidatas que no cumplan con el perfil y/o los requisitos establecidos.

Los y las postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos y todas los y las postulantes que se presenten en este proceso de selección.

No se recibirán postulaciones mediante otra vía que no sea el Portal de Empleos Públicos (correo electrónico, Oficina de Partes, etc.).

Ante dudas sobre la postulación y el proceso de selección en general y/o solicitar consultar a los siguientes correos [josselyn.lopez@supereduc.cl](mailto:josselyn.lopez@supereduc.cl), o [postulaciones@supereduc.cl](mailto:postulaciones@supereduc.cl) indicando en el asunto: "Apoyo Sistema Integral de Atención Ciudadana". Hasta el día 14 de Diciembre las 10:00 hrs.