

# PROCESO DE SELECCIÓN POR ANTECEDENTES PROFESIONAL UNIDAD DE PROMOCIÓN Y RESGUARDO DE DERECHOS

UNIDAD DE PROMOCIÓN Y RESGUARDO DE DERECHOS  
DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO



## I. Descripción General

La Superintendencia de Educación invita a participar en un Proceso de Selección por Antecedentes, a profesionales de las áreas de la Educación, Ciencias Sociales o Jurídica, con experiencia desempeñando funciones relacionadas con la orientación, gestión y resolución de requerimientos de usuarios de la comunidad escolar, para proveer el cargo de "Profesional Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos", en la siguiente Dirección Regional según lo que se indica a continuación:

Función	Calidad Jurídica	Estamento	Grado E.O.F.	Dependencia	Nº Cupo	Recepción de Antecedentes
Profesional Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos	Contrata	Profesional	15º	Dirección Regional de Coquimbo	1	<b>Hasta el día viernes 1º de julio a las 16:30 horas</b>

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

## II. Objetivo General del Cargo

Atender y gestionar las denuncias, reclamos y consultas que realicen los miembros de la comunidad educativa, de manera eficiente y efectiva conforme los procedimientos administrativos fijados por la ley, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, transparencia y oportunidad establecidos por la Institución para la entrega de un buen servicio, ajustándose a criterios estandarizados y cuantificables, que fomenten el cumplimiento de la normativa educacional, en concordancia con los lineamientos estratégicos establecidos por la Superintendencia.

## III. Principales Funciones del Cargo

1. Atender y orientar a los usuarios que solicitan información de manera presencial en la Oficina de Atención Regional o a través de la página Web:
  - ✓ Atender consultas de forma presencial y por correo electrónico, brindando apoyo, información y orientación oportuna a los usuarios en los ámbitos de competencia de la Superintendencia, a través de la entrega de un servicio confiable y de calidad, que responda de forma clara y precisa a sus inquietudes.
2. Recibir y gestionar las denuncias que formulen los miembros de la comunidad educativa u otros directamente interesados vía presencial en las Oficinas de Atención Regional y vía Web.
  - ✓ Acoger las denuncias y solicitar los antecedentes que correspondan para verificar el incumplimientos a la normativa educacional y/ o vulneración de derechos que contengan las denuncias presentadas.
  - ✓ Analizar la información y preparar informe técnico al usuario, al establecimiento educacional y de derivación a la Unidad de Fiscalización, si se comprueba la vulneración de un derecho y/o el incumplimiento de la normativa educativa.
  - ✓ Realizar seguimiento a las denuncias que son derivadas a las Unidades de Fiscalización y Jurídica para el cierre de los casos.
3. Recibir y gestionar los reclamos que formulen los Padres, Madres y Apoderados en las Oficinas de Atención Regional:
  - ✓ Atender el reclamo del ciudadano y evaluar la pertinencia del proceso de mediación.
  - ✓ Gestionar la atención del reclamo del ciudadano en coordinación con el establecimiento educacional y Mediador.
  - ✓ Realizar seguimiento a los reclamos que son derivadas a Proceso de Mediación para el cierre de los casos.

4. Colaborar en el diseño e implementación de procedimientos para la gestión de información, control y mejora de los procesos de atención de usuarios, información y capacitación a los establecimientos educacionales:
- ✓ Colaborar en la elaboración, revisión y mantención de los insumos técnicos necesarios para la atención oportuna y de calidad de usuarios, tales como encuestas de satisfacción, evaluación de materiales y actualización de contenidos.
  - ✓ Asistir a la jefatura en el establecimiento de redes internas y externas de apoyo para atender de forma más efectiva, transparente y oportuna, reclamos y/o consultas de la ciudadanía en materia de fiscalización de establecimientos educacionales.
  - ✓ Colaborar en el diseño e implementación de instancias de información y capacitación dirigidos a los equipos directivos de los establecimientos educacionales.
  - ✓ Participar en la formulación y desarrollo de mecanismos para atender oportuna y eficazmente consultas, reclamos y denuncias, aportando con ideas y revisiones respecto de las temáticas abordadas, a fin de estandarizar los criterios establecidos.
  - ✓ Mantener informada a la Jefatura sobre consultas, reclamos, denuncias y/o cualquier otra situación relevante en relación con la fiscalización del cumplimiento de la normativa educacional, a través de la elaboración de Informes de gestión mensual y de otros mecanismos que faciliten la oportuna entrega de información para la toma de decisiones.

#### IV. Requisitos Mínimos de Ingreso

Según el artículo 2º, punto IV del DFL N° 4, de 2012, que Fija la Planta del Personal de la Superintendencia de Educación, para el Estamento y Grado que se indica, es necesario cumplir el siguiente requisito para el ingreso a la institución:

Estamento Profesional / Grado 15º E.O.F.	<p>Contar alternativamente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.</li> <li>b) Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a <b>dos años</b> (*) en el sector público o privado.</li> </ul> <p>(*) Si la carrera profesional es de 8 o 9 semestres, deben haber transcurrido al menos <b>dos años</b> desde la fecha exacta de la titulación.</p> <p><b>Este requisito es indispensable y excluyente para la contratación del cupo, por lo que no se considerarán los antecedentes de aquellos que no lo cumplan.</b></p> <p>El cumplimiento de este requisito se evaluará en base al tiempo de titulación transcurrido hasta el día <b>estimado</b> de finalización del proceso de selección, esto es, el postulante debe cumplirlo al <b>25 de julio de 2016</b>.</p>
--	--

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 N° 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".

## V. Aspectos Deseables para el Cargo

- Título profesional de una carrera del área de la Educación, Ciencias Sociales, Jurídica o Comunicación tal como: Pedagogía, Periodismo, Trabajo Social, Psicología, Derecho, y ámbitos afines.
- Estudios de especialización en Mediación, Comunicación Efectiva, Atención de Público, Políticas Educativas, Fiscalización Escolar, o u otra área atingente a la función a desempeñar.
- Un año o más de experiencia laboral en un cargo similar, atendiendo público, orientando, gestionando y resolviendo requerimientos de usuarios de la comunidad escolar.
- Experiencia de un año o más en instituciones del Sector Público, Educativo y/o de Atención de Público.
- Contar con conocimientos en:
  - ✓ Técnicas de Comunicación y Atención de Público.
  - ✓ Técnicas de Mediación y resolución pacífica de conflictos.
  - ✓ Manejo de MS Office (Excel, Word, Power Point, Access): planilla de cálculo, procesamiento de datos, análisis de información, gráficos, elaboración de bases de datos y dominio de herramientas estadísticas.
  - ✓ Manejo de Sistemas de Información, que permitan el registro en línea, el control y seguimiento del proceso, y la obtención de información estadística.

## VI. Organigrama



## VII. Calidad Jurídica del Cargo

El cupo disponible mencionado en la presente publicación será contratado en Calidad Jurídica a Contrata, Estamento Profesional, Grado 15° E.O.F.	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.  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.
--	---

## VIII. Renta

Remuneración Estamento Profesional, Grado 15° E.O.F (\*), para el año 2016:

Renta Bruta Mínima Estimada (sin asignación) (**)
\$1.366.000.-

(\*) 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. \$1.480.000. **Las rentas indicadas incluyen Asignación de Zona para la región de Coquimbo.**

## IX. Lugar de Desempeño / Jornada de Trabajo

- Dirección Regional de Coquimbo de la Superintendencia de Educación, ubicada en La Serena.
- Jornada a tiempo completo, de lunes a viernes.
- El postulante deberá contar con disponibilidad para realizar actividades en terreno, tales como capacitación a establecimientos educacionales, atención de consultas y denuncias en terreno u otros, según planificación de la Dirección Regional.

## X. Calendarización del Proceso de Selección por Antecedentes

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

Nº	Fases del Proceso (*)	Fecha Estimativa (año 2016)
1	Publicación Aviso del Proceso de Selección en: <ul style="list-style-type: none"><li>- Página Web Superintendencia de Educación</li><li>- Comunicado interno a los funcionarios</li><li>- Intranet Superintendencia de Educación</li><li>- Portal de Empleos Públicos</li><li>- Otros medios que se estimen pertinentes</li></ul>	Martes 21 de junio
2	Recepción de antecedentes en correo postulaciones@supereduc.cl	<b>Hasta el día viernes 1° de julio a las 16:30 horas</b>
3	Evaluación de Requisitos Mínimos y Evaluación Curricular	Semana del 4 de julio
4	Evaluación Psicolaboral a postulantes pre seleccionados	Semana del 11 de julio
5	Entrevista Final a postulantes pre seleccionados	Semana del 18 de julio
6	Notificación Seleccionado(a) / Finalización del Proceso (**)	Semana del 25 de julio

(\*) Las etapas que requieran la asistencia presencial del postulante (evaluación psicolaboral y entrevista) se realizarán en la ciudad de La Serena, Región de Coquimbo.

(\*\*) 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 y que cumplan los requisitos indicados, deben completar y enviar los siguientes documentos al email [postulaciones@supereduc.cl](mailto:postulaciones@supereduc.cl), **a más tardar hasta las 16:30 horas del día viernes 1° de julio de 2016**, indicando en el asunto "Profesional Promoción y Resguardo de Derechos Coquimbo":

- ✓ Formulario de Postulación, correspondiente a esta vacante. No se considerarán los Formularios de Postulación que correspondan a publicaciones o procesos anteriores, o bien CV con formato propio.
- ✓ Declaración Jurada completa y con firma simple incluida (no debe realizarse el trámite ante notario). No se considerarán los formatos de Declaración Jurada que correspondan a publicaciones o procesos anteriores, ni aquellos que se encuentran disponibles en el Portal Empleos Públicos, así como tampoco los que no incluyan los datos o firma del postulante.
- ✓ Copia simple del certificado de título profesional. En el caso de tratarse de títulos profesionales obtenidos en el extranjero, el postulante deberá adjuntar la documentación que acredite la validación de estos en Chile (reconocimiento y/o convalidación; según corresponda).

### IMPORTANTE:

- ✓ **El Formulario de Postulación y la Declaración Jurada se encontrarán disponibles en la página web de la Superintendencia de Educación: [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl), menú "Nosotros", link "Trabaja con Nosotros" y luego "Postulaciones".**
- ✓ Es responsabilidad de cada postulante el completar su Formulario de Postulación y la información contenida en éste de forma completa y correcta, no existiendo por parte de la Superintendencia la responsabilidad u obligación de solicitar adicionar o corregir antecedentes/información si ésta falta para la evaluación de los candidatos. **El adjuntar el CV personal no exime al postulante de completar el Formulario de Postulación, pues toda la evaluación del postulante se realizará en base a este último documento.**
- ✓ Quienes no adjunten todos los documentos solicitados y no indiquen en el asunto el cargo señalado, no serán considerados dentro del proceso de evaluación.
- ✓ Los documentos que acrediten Actividades de Formación y Experiencia Laboral, que se registren en el Formulario de Postulación, no deben ser enviados en el correo de postulación, ya que deberán ser respaldados en una instancia de evaluación posterior mediante certificados de experiencia y/o títulos, según corresponda.
- ✓ Las personas que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento deberán informarlo en su Formulario de Postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los interesados en este proceso de selección por antecedentes.
- ✓ Los antecedentes enviados para la postulación al cargo de "Profesional Promoción y Resguardo de Derechos - Coquimbo" se podrán considerar válidos para eventuales requerimientos de futuras vacantes, por un periodo de 12 meses, siempre que hayan sido evaluados como recomendables para el cargo.
- ✓ Ante dudas sobre la postulación, el proceso de selección en general y/o solicitar la recepción conforme de la postulación, consultar al correo [daniela.ruiz@supereduc.cl](mailto:daniela.ruiz@supereduc.cl), indicando en el asunto: "Consulta Profesional Resguardo de Derechos Coquimbo". Se responderán las consultas enviadas a dicha casilla hasta el día viernes 1° de julio a las 13:00 horas. Por su parte, las postulaciones sólo se considerarán válidas si son enviadas al correo [postulaciones@supereduc.cl](mailto:postulaciones@supereduc.cl)

**Se recuerda que sólo se considerarán las postulaciones enviadas dentro del plazo, esto es a más tardar hasta las 16:30 horas del día viernes 1° de julio de 2016.**