

I. Descripción General

La Superintendencia de Educación invita a participar en un Proceso de Selección por Antecedentes, a personas con experiencia deseable en área de soporte y asistencia técnica de TI dirigida al usuario interno, para así proveer la función de "Coordinador/a Mesa de Servicio" en la Unidad de Servicio y Operaciones del Departamento de Tecnologías de Información de la División de Administración General, de acuerdo a lo que se indica a continuación:

Función	Calidad Jurídica	Estamento	Grado EOF	Dependencia	Renta Mínima Bruta Mensual	Nº Cupo	Recepción de Antecedentes
Coordinador/a Mesa de Servicio	Contrata	Administrativo	15º	Departamento de Tecnologías de Información	\$1.320.000	1	Hasta del 26 de febrero a las 17:00 horas

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

Gestionar y resolver incidentes y requerimientos técnicos ingresados a la Mesa de Servicio TI, entregando asistencia técnica a funcionarios de la SIE, con la finalidad de mantener, directa o indirectamente, la continuidad operativa de todos los servicios entregados por el Departamento TI.

III. Principales Funciones del Cargo

- Derivar, clasificar, realizar seguimiento de los tickets de acuerdo a su temática manteniéndolos siempre documentados, ampliando también la base de conocimientos en colaboración con todo el personal del Departamento relacionado.
- Interpretar y escalar los problemas que no llegan a ser resueltos en las instancias correspondientes o que se vuelven repetitivos para su análisis en comité.
- Obtener los informes de problema de los grupos de solución sobre los incidentes que afectan los servicios en producción con la finalidad de lograr un aprendizaje en la Mesa de Servicios, y la propia área de Servicios y Operaciones.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con los usuarios.
- Colaborar en la definición y participar de la evaluación de los procesos para la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios y de configuración y requerimientos-
- Elaborar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
- Comunicar oportunamente a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención y sobre las responsabilidades de la Mesa de Servicios y las responsabilidades de los usuarios para lograr un óptimo servicio.
- Coordinar con el jefe del área de Operaciones y Servicios los niveles de servicio con los grupos de solución internos y externos que estén alineados con los objetivos y procesos críticos del negocio.
- Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Servicios, Soporte en Terreno y Servicio de Impresión.

IV. Requisitos de Ingreso

Requisitos Generales para el Ingreso a la Administración del Estado:

Los interesados en postular deberán cumplir los siguientes requisitos para el ingreso a la Administración del Estado (*):

- Ser ciudadano. Para corroborar lo anterior, el postulante deberá adjuntar a su postulación una copia de su cédula de identidad por ambos lados.

- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización (varones). Para corroborar lo anterior, el postulante masculino deberá adjuntar a su postulación una copia del certificado emitido por la Dirección General de Movilización Nacional (Situación Militar al día).
- 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 cumplir estos requisitos mínimos de ingreso y de no estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades mencionadas, a través de la **firma simple y actualizada** del documento "Declaración Jurada", el que deberá ser completado y remitirse como documento de postulación (formato a descargar en <https://goo.gl/toQRcj>). El formato de Declaración Jurada debe obtenerse del link mencionado, no del Portal Empleos Públicos, la omisión de este documento significará que la postulación no ingresará a evaluación.

Requisitos Específicos del grado y Estamento:

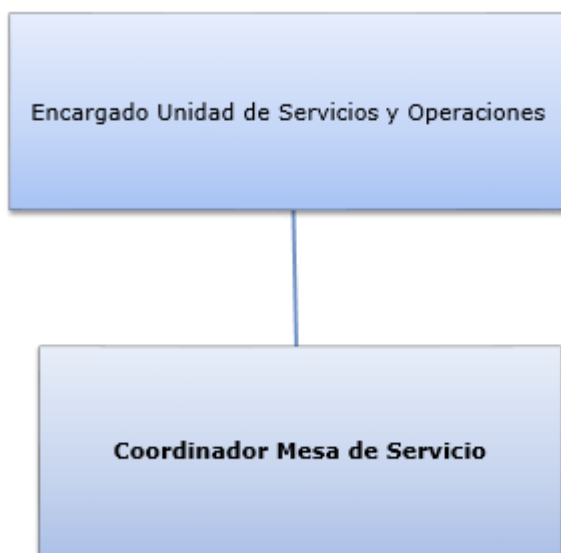
Según el artículo 2º, punto VII del DFL N° 4, de 2012, que Fija la Planta del Personal de la Superintendencia de Educación, para el Estamento y Grado que se indica, es necesario cumplir el siguiente requisito para el ingreso a la institución:

Estamento Administrativo / Grado 15º E.O.F.	<p>Licencia de enseñanza media o equivalente y acreditar una experiencia laboral no inferior a cuatro años en el sector público o privado.</p> <p>Este requisito es indispensable y excluyente para la contratación del cupo, en este estamento y grado, por lo que no se considerarán admisibles los antecedentes de aquellos que no lo cumplan.</p> <p>El postulante deberá enviar los respaldos que acrediten el contar con la Licencia de Enseñanza Media y además, los 4 años de experiencia laboral. El cumplimiento de este requisito se evaluará en base al tiempo transcurrido hasta el día estimado de finalización del proceso de selección.</p>
---	---

V. Aspectos a considerar para la evaluación de los postulantes:

- Deseable título Técnico de nivel superior en Computación o Informática
- Deseable experiencia de 4 años en cargos similares.
- Deseable contar con conocimientos en:
 - Herramientas de apoyo a la gestión de servicios TI del tipo ITSM.
 - Conocimiento en ITIL.
 - Aplicaciones de ofimática (Word, Excel, PowerPoint, Visio, Project, Outlook, entre las principales).
 - Conocimiento de redes computacionales, en especial redes LAN, WAN y WIFI.
 - Conocimiento de SO de plataformas móviles, principalmente Android e iOS..

VI. Organigrama



VII. Calidad Jurídica del cupo

<p>El cupo disponible mencionado en la presente publicación serán contratados en Calidad Jurídica a Contrata, Estamento Administrativo, Grado 15° 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. Lugar de Desempeño / Jornada de Trabajo

- Dirección Nacional, ubicada en Santiago Centro, Región Metropolitana.
- Jornada a tiempo completo, de lunes a viernes (44 horas).

IX. Renta

Remuneración Estamento Administrativo, Grado 15° E.O.F (*), para el año 2018:

Renta Bruta Mínima Estimada (**)	Renta Bruta Mensualizada (**)
----------------------------------	-------------------------------

\$ 1.320.000	\$ 1.457.000
--------------	--------------

(*) 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. La Renta Bruta Mensualizada es aquella que se obtiene si se divide en el año por los doce meses respectivos.

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
Postulación	
Difusión y Plazo de Postulación	19/02/2018 - 26/02/2018
Selección (*)	
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	27/02/2018 – 20/03/2018
Finalización (**)	
Finalización del Proceso	21/03/2018 - 28/03/2018

(*) Las etapas que requieran la asistencia presencial del postulante se realizarán en la región y ciudad de la vacante a la que postula el interesado, es decir, en Santiago. La evaluación psicolaboral por su parte, podrá llevarse a cabo en la región de residencia del postulante, en caso que apruebe las etapas anteriores a ésta. Los gastos de transporte, alimentación y alojamiento, deberán ser solventados por el postulante.

Todas las fechas y plazos propuestos son un referente de márgenes de avance del proceso, por lo que podrán ser modificadas por cualquier eventualidad o situación de contingencia.

(**) 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 y que cumplan con los requisitos indicados, deberán llenar el Formulario de Postulación en Línea (<https://goo.gl/forms/vJHNylgtggCXbOrp2>) y posteriormente enviar un correo electrónico utilizando la misma casilla de correo declarada en el Formulario, adjuntando los siguientes documentos de respaldo (*) de su postulación a postulaciones@supereduc.cl, indicando el asunto "**Código 0092018 Postulación a Cargo: Coordinador/a Mesa de Servicio**":

1. Copia simple de **Licenciatura de Enseñanza Media o Certificado de título Técnico Nivel Superior**: de carácter obligatorio y requisito para ser considerado admisible (**).
2. **CV** en formato propio: de carácter obligatorio y requisito para ser considerado admisible.
3. Copia de **cédula de identidad** por ambos lados: de carácter obligatorio y requisito para ser considerado admisible.
4. En el caso del postulante masculino, deberá adjuntar a su postulación una copia del **certificado de Situación Militar al Día**, emitido por la Dirección General de Movilización Nacional: de carácter obligatorio y requisito para ser considerado admisible, si corresponde.
5. **Declaración Jurada** actualizada, completa y con firma simple. Formato a descargar únicamente del link <https://www.supereduc.cl/trabaja-con-nosotros/>. No se considerarán válidos los formatos obtenidos del Portal Empleos Públicos u otros: de carácter obligatorio y requisito para ser considerado admisible.
6. Certificado(s) de **Diplomados y/o Capacitación**, relacionados con el cargo, si posee. Se considerarán acordes aquellos relacionados directamente con las temáticas indicadas en el punto "V: Aspectos a considerar para la evaluación de los postulantes" estipulado en la publicación: no afecta la admisibilidad, pero se utilizarán para calificar la etapa de Evaluación Curricular, por lo que no se otorgará puntaje en tales factores si no se adjuntan en el correo de respaldo.
7. **Certificado(s) de Experiencia Laboral** emitidos por cada Empleador, que indique(n) el periodo desde la fecha de ingreso hasta fecha de egreso, más el cargo y las funciones desempeñadas debidamente firmado, por cada experiencia laboral declarada. Para la evaluación de antecedentes curriculares, sólo se considerarán aquellas experiencias laborales con su respectivo respaldo, de lo contrario no otorgarán puntaje. Tampoco se considerarán válidos los certificados de cotizaciones, de antigüedad, contratos de trabajo, cartas de recomendación o cualquier otro que no mencione la información requerida: no afecta la admisibilidad, pero se utilizarán para calificar la etapa de Evaluación Curricular, por lo que no se otorgará puntaje en tales factores si no se adjuntan en el correo de respaldo.

Se recuerda que el plazo para completar el Formulario de Postulación en línea y enviar los documentos de respaldo, es a más tardar, hasta las 17:00 horas del viernes 26 de febrero.

(*) Considerando la compatibilidad y acceso tecnológico a distintas plataformas, se solicita a los postulantes que la información de respaldo requerida para su postulación, sea enviada adjunta en correo, en formato PDF, Word o imagen. No se revisarán archivos en plataformas digitales, servicios cloud, online o nubes, dado que en el caso que no se pueda acceder a la información puede verse afectada la evaluación curricular en su proceso de postulación.

(**) Respecto a la copia simple del certificado de título, en el caso de tratarse de títulos o certificado de títulos 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:

- Los postulantes que no llenen el formulario en línea y/o no envíen la documentación de respaldo requerida, no serán considerados en la evaluación. Los documentos solicitados deben enviarse al correo electrónico como archivos adjuntos. Es responsabilidad del postulante el enviar la documentación solicitada en los plazos y formas mencionadas.
- Las notificaciones se realizarán al correo electrónico que indique el candidato en el Formulario de Postulación en línea, por lo tanto, es fundamental que el correo se encuentre correctamente escrito y de fácil acceso. Es responsabilidad del postulante revisar esta casilla para informarse de eventuales notificaciones.
- Las etapas y fechas acá mencionadas son tentativas, y pudieran modificarse en razón del número de postulaciones recibidas y disponibilidad de las unidades involucradas.
- 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.
- Las personas que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento deberán informarlo, 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 recabados para este proceso de selección podrán ser utilizados hasta por 12 meses para vacantes que tengan un perfil similar, o igual al solicitado en esta 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 postulantes son responsables de la completitud, integridad y precisión de la información que presentan. El solo hecho de postular al empleo se entiende como que el postulante cumple todos los requisitos mínimos legales de ingreso descritos en esta publicación, así como también que no tiene alguna de las inhabilidades descritas en este aviso.
- Ante dudas sobre la postulación, el proceso de selección en general y/o solicitar la recepción conforme de la postulación, consultar al correo consulta.postulaciones@supereduc.cl, indicando en el asunto: "**Código 0092018 Postulación a Cargo: Coordinador/a Mesa de Servicio**". El realizar una pregunta no exime al postulante de cumplir con los plazos acá indicados. No se recibirán postulaciones mediante otra vía que no sea la indicada en el acápite "Mecanismo de Postulación" (correo electrónico directo, Oficina de Partes, etc.).
- El proceso de selección podrá declararse desierto, por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos candidatos que no cumplan con el perfil y/o los requisitos establecidos.
- La Superintendencia tendrá la potestad de solicitar a la totalidad de los postulantes que completen su postulación en caso de que falte algún adjunto a la postulación, no estando obligada a realizar esta acción.

Se recuerda que sólo se considerarán las postulaciones enviadas dentro del plazo, esto es a más tardar hasta las 17:00 horas del viernes 26 de febrero.