

La I Municipalidad de Renca informa proceso de selección para la Dirección de Administración Municipal.

Bases de Proceso de Selección	
Código proceso	<b>ADMUN-OCC24</b>
Dirección /unidad	ADMINISTRACION MUNICIPAL
Cargo	Operador/a de Contact Center
Nº de Vacantes	3
Área de Trabajo	Contac Center
Región	Metropolitana
Ciudad/ comuna	Renca
Tipo de Vacante	Honorario
Grado/sueldo bruto	\$1.400.000

<b>Objetivo del Cargo</b>	Este cargo tiene la responsabilidad de Responder solicitudes, consultas y reclamos realizados por vecinos de la comuna de Renca, a través de la ventanilla única virtual que dispone la Municipalidad.
<b>Requisitos Generales</b>	<p>Los establecidos en el art. 10 de la ley 18.883 sobre Estatuto Administrativo para funcionarios municipales esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser ciudadano(a).</li> <li>• Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente.</li> <li>• Tener salud compatible con el desempeño del cargo.</li> <li>• Haber aprobado la educación media y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley;</li> <li>• No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria;</li> <li>• No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargo públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.</li> <li>• No estar afecto a algunas de las inhabilidades que se establecen en los artículos 54 y 56 de la ley 18.575.-</li> <li>• Lo establecido en la ley N° 20.922, de 2016, sobre el cumplimiento de requisitos educacionales para el estamento Administrativo y/o Técnico.</li> </ul> <p>* Para postular a este cargo se solicita contar con un mínimo de <u>2 años</u> de experiencia profesional en cargos similares.</p>

## Perfil del Cargo

## Competencias Transversales

### **Compromiso con la organización**

Es capaz de respetar y asumir a cabalidad, la visión, misión, valores y objetivos de la organización, implica la disposición para asumir, con responsabilidad los objetivos y compromisos declarados por la ésta, haciéndolos propios.

### **Integridad: Probidad y transparencia**

Es capaz de actuar de modo honesto, leal e intachable. Implica subordinar el interés particular al interés general o bien común.

### **Orientación al cliente interno y externo**

Es capaz de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de las y los clientes internos (trabajadores de la Municipalidad, independiente de su calidad jurídica) o externos (vecinas y vecinos, usuarios de servicios del municipio y otros). Implica la disposición desarrollar un servicio de calidad, de un modo efectivo, cordial y empático acorde a un servidor público.

### **Orientación a la eficiencia y la excelencia**

Es capaz de lograr los resultados esperados haciendo un uso racional de los recursos disponibles, implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios, orientándose a la excelencia en sus labores y gestiones en pro del buen funcionamiento del municipio.

### **Habilidades específicas del cargo**

- Capacidad de aprendizaje
- Paciencia y tolerancia
- Organización, puntualidad y responsabilidad
- Amabilidad y empatía
- Creatividad para resolver preguntas
- Habilidades de comunicación oral y escrita

## Formación Educativa

- Licencia de Enseñanza Media, otorgado por una entidad reconocida por el Estado, de acuerdo con la legislación vigente.
- Deseable Educación Técnica Superior en telecomunicaciones o afín.
- Deseable Certificaciones o Diplomados en User Experience.

	<p><b><u>Conocimientos del Cargo:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de Excel, Word, correo electrónico.</li> <li>- Habilidades de tecleo rápido.</li> <li>- Manejo de herramientas web.</li> <li>- Conocimiento en manejo y uso de redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, especialmente las funcionalidades de mensajería.</li> <li>- Muy importante: habilidades blandas y habilidades en atención y servicio al usuario</li> <li>- Disposición a ser capacitado en nuevas herramientas y plataformas digitales.</li> </ul> <p><b><u>Experiencia sector público/sector privado.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un mínimo de 2 años de experiencia en atención a personas.</li> </ul> <p><b><u>Funciones del Cargo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar registro de los requerimientos, preguntas y solicitudes de los vecinos de Renca, de acuerdo a los criterios de calidad establecidos por la Municipalidad de Renca.</li> <li>2. Operar múltiples sistemas digitales de contactabilidad: la ventanilla única web, llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones online.</li> <li>3. Realizar el registro de todas las interacciones realizadas según las instrucciones y sistemas provistos por la Municipalidad de Renca.</li> <li>4. Seguir la normativa y protocolos respecto a la protección de datos personales de los usuarios.</li> <li>5. Entregar a los usuarios atenciones que se fundan en el buen trato y promoviendo un buen desarrollo de las relaciones con los usuarios, velando por un diálogo “respetuoso, cordial, cercano y resolutivo”.</li> </ol>
--	---

Este proceso cuenta con tres etapas:

- Admisibilidad.
- Evaluación curricular.
- Entrevista personal

Fase	Fechas
<b>Postulación</b>	
Difusión y Plazo de Postulación	16 al 23 de mayo de 2024
<b>Selección</b>	
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	24 al 07 de junio de 2024
<b>Finalización</b>	
Finalización del Proceso	15 de junio de 2024

## **Consideraciones Generales:**

- Con el envío de la postulación, quienes participan declaran aceptar en forma íntegra las bases de este proceso.
- El/la postulante debe tener disponibilidad inmediata.
- Los/as postulantes deben aportar la información solicitada en forma oportuna.
- Los/as postulantes se hacen expresamente responsables de entregar información veraz, respecto a sus antecedentes curriculares, la cual puede ser contrastada, ejerciéndose las acciones legales pertinentes en caso de incumplimiento.
- Todas las etapas se realizarán en la ciudad de Santiago comuna de Renca. Los gastos que incurran los/as postulantes son de su exclusiva responsabilidad y no podrán ser imputados a esta Municipalidad.

## **Mecanismo de Postulación**

1.- Los postulantes pueden presentar sus antecedentes digitalizados al correo [capitalhumanorenca@renca.cl](mailto:capitalhumanorenca@renca.cl) hasta las 20:00 horas del 23-05-2024 señalando en el asunto el código del concurso al que postula. **ADMUN-OCC24**

2.- Hacerlos llegar sobre a la oficina de partes de la municipalidad Blanco Encalada N° 1335, Renca hasta las 14 horas, 23-05-2024 señalando el código del concurso al que postula. **ADMUN-OCC24**

Los/as postulantes deben presentar los siguientes antecedentes:

- Currículum vitae actualizado.
- Fotocopia Cédula de Identidad por ambos lados.
- Certificado de Antecedentes actualizado a los últimos 30 días.
- Fotocopia simple de Certificado de título.
- Certificados correspondientes a los Requisitos Generales.