

**APRUEBA PROCESO DE CONTRATACIÓN DE
FUNCIONARIO/A DE LA COMISIÓN
ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS
PARA ESTUDIOS SUPERIORES.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°159/ 2020

SANTIAGO, 04 DE SEPTIEMBRE DE 2020

VISTOS

: La Ley N° 20.027 que establece normas para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior y crea la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, los artículos 20° y 23 de la referida; las normas del Código del Trabajo; las Resoluciones N° 10 y 18 de 2017, y N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República; la Ley N° 21.192, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2020; el Presupuesto Operativo del año 2020 de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores aprobado en la Centésima Décima Quinta Sesión Ordinaria, celebrada con fecha 23 de enero de 2020; el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la Comisión, aprobado por Resolución Exenta N° 92, de fecha 27 de mayo de 2019; la Solicitud de contratación de fecha 01 de septiembre de 2020; y las necesidades del servicio.

CONSIDERANDO: Que, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante la Comisión, es un servicio público descentralizado que forma parte de la Administración del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio;

Que, es facultad exclusiva de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, a través de su Director Ejecutivo, la contratación del personal de su Secretaría Administrativa, y asimismo, la determinación de sus remuneraciones;

Que, el personal de la Comisión Administradora del Sistema de Crédito para Estudios Superiores se rige por el derecho laboral común;

Que, el artículo 8 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Comisión, establece la posibilidad de realizar un llamado dentro de la organización para efectos de proveer una vacante y/o función que esté asociada a algún cargo del Servicio

Que, de acuerdo a lo expuesto por la Jefe del Departamento de Atención de Público en su solicitud de contratación de fecha 01 de septiembre de 2020, se

requiere la contratación de un/a Analista Casos Complejos - Atención de Público.

Que, con la finalidad de proveer el cargo mencionado en el considerando anterior, es necesario aprobar la convocatoria interna del proceso de contratación y reclutamiento de personal, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II del reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la Comisión, aprobado por Resolución Exenta N°92, de fecha 27 de mayo de 2019.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el proceso de contratación de personal interno para proveer el cargo de un/a Analista Casos Complejos - Atención de Público de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.
2. **APRUÉBANSE** las condiciones para la contratación que se transcriben a continuación:

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE ANALISTA CASOS COMPLEJOS - ATENCIÓN DE PÚBLICO

Cargo:	Analista Casos Complejos - Atención de Público
Nº de Vacantes:	1
Área de Trabajo:	Departamento de Atención de Público de la Secretaría Administrativa Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresos).
Región:	Metropolitana.
Ciudad:	Santiago.
Tipo de Vacante:	Contrato sujeto a las normas del Código del Trabajo.
Disponibilidad:	Inmediata.
Duración del contrato:	Indefinida.
Renta:	\$ 1.300.000, bruto.

I.- OBJETIVO DEL CARGO:

Comisión Ingresos, para la atención de sus usuarios dispone de varios canales, tales como: Atención Presencial, Cartas a la Dirección ejecutiva, Call Center, Fanpage y Sistema de Atención Web de Consultas, SAC.

La organización interna para la revisión y atención de solicitudes de usuarios, consta de dos niveles. **En el primer nivel** se revisan todas las solicitudes. Aquellas que requieren un esfuerzo menor de gestión y análisis se resuelven por dicha unidad de forma inmediata.

En el segundo nivel, se revisan las solicitudes de mayor complejidad, cuya solución requiere de un análisis técnico con mayor detalle y conocimiento del sistema de créditos Ley N°20.027, además de gestiones con otras áreas internas de la Comisión y/o organismos externos. Este tipo de consultas son derivadas a la Unidad de casos complejos. El objeto del cargo que se busca en la presente convocatoria, es cubrir una vacante en la Unidad de casos complejos (**segundo nivel**), dependiente del área de Atención de Público.

II.- PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- a) Análisis y gestión de solicitudes derivadas desde el primer nivel de atención de público y de otras áreas de Comisión Ingresos.
- b) Coordinación y gestión con áreas internas para revisión, análisis y elaboración de propuestas de solución de casos específicos y tipos de casos, (masivos).
- c) Coordinación y gestión con otros organismos para revisión y análisis de casos. Organismos tales como, Instituciones de Educación Superior, Bancos, otros organismos del estado, entre otros.
- d) Comunicación permanente con usuarios durante la gestión de solución de cada solicitud.
- e) Levantar propuestas de mejora o posibles riesgos en los procesos de Comisión Ingresos.

III.- REQUISITOS GENERALES:

- 1) Ser ciudadano/a.
- 2) Haber cumplido con la Ley de Reclutamiento y Movilización, si procede.
- 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.
- 5) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

IV.- PERFIL DEL CARGO:

1. Formación Educativa

Profesional del área financiera, tales como: Técnico financiero, Ingeniero en administración, en finanzas, o con formación profesional en dicha área.

2. Especialización y/o Capacitación:

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

Deseable conocimientos SQL, herramientas de acceso a bases de datos.

Conocimientos en finanzas, propios de su formación profesional.

Se valorará conocimientos de la normativa y los diversos procesos relacionados a la cronología del Crédito con aval del Estado, tales como:

- Postulación, y respectivos subprocesos, (Firma, retractos, entre otros)
- Renovación, y respectivos subprocesos, (cambios excepcionales, suspensión académica, continuidad de estudios, entre otros).
- Pago del crédito, (características según licitaciones, plazo pago, garantías, tramos, prepagos, etc.)
- Cobranza Judicial, Cobro de garantía
- Beneficios
 - Pago Cuotas al 2%,
 - Suspensión cesantía o desempleo, estudios en el extranjero
 - Beneficio contingente al 10% de la Renta
 - Ley N° 20.330
 - Reprogramación, deudores con cuotas morosas y/o con cobro de garantía.

Cursos o certificaciones en atención de Clientes

Cursos o capacitaciones en redacción y técnicas oral y escrita

3. Competencias requeridas para el desempeño del cargo:

a) Experiencia en atención de usuarios y/o clientes, ya sea en organismo públicos y/o privados, (demostrable).

b) Excelente redacción y ortografía.

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).

c) Alta capacidad de comprensión y análisis de problemas desde una perspectiva financiera, y de elaborar respuestas de fácil comprensión a usuarios sin formación en el ámbito financiero.

d) Alta capacidad de autonomía y gestión del tiempo.

e) Competencias interpersonales, referidas a habilidades o actitudes relacionadas con el espacio de interacción con otros, como por ejemplo liderazgo, trabajo en equipo, entre otras, entre otros.

En relación a la capacidad de trabajo en equipo, (altamente necesario), implica ponerse al servicio de los objetivos del área de Atención de Público, considerando tiempos y prioridades de otros, cooperando y promoviendo sinergias, estableciendo buenas relaciones interpersonales y apoyando las iniciativas de los demás. Considerando que el trabajo a realizar requiere de una alta coordinación y gestión con otras áreas de comisión Ingresos y diversas instituciones externas.

V.- CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

- Capacitaciones pertinentes relacionadas con el área, tales como redacción, manejo de Excel comprobable.
- Evaluación de Conocimiento del funcionamiento del Crédito, redacción y ortografía: El candidato deberá resolver un caso sencillo en el cual se verificará su conocimiento del sistema de créditos, en conjunto con la redacción y ortografía.
- Evaluación del Desempeño: este criterio dice relación con el ejercicio de las funciones que desempeña el candidato dentro de la Comisión. En este contexto se verificará con su Jefatura Directa el compromiso en el desarrollo del cargo, desempeño del trabajo bajo presión, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros.
- Experiencia previa calificada relacionadas 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 subfactores:
 - Adecuación Psicológica para el Cargo.
 - Pertinencia en la formación profesional.
 - Entrevista de Personal.

Por otro lado, cabe tener presente que la evaluación de los postulantes constará de cinco etapas, las que se presentan a continuación:

Etapas I

Evaluación del candidato en relación a sus antecedentes educacionales, capacitaciones relacionadas con el cargo y desempeño dentro de la Comisión.

Asimismo, en esta etapa se evaluará a través de la resolución de un caso, el conocimiento del Sistema de Créditos, en conjunto con la redacción y ortografía.

Los/as Candidatos/as preseleccionados/as (5) que cumplan con los requisitos generales y adicionales, pasarán a la etapa II, informándoles al correo electrónico institucional.

Etapas II

Clasificación según experiencia demostrable en atención de usuarios y/o clientes, en organismos públicos y/o privados, de este universo se seleccionará a 3 de los postulantes.

Etapa III

Realización de entrevista por parte de dos Jefaturas distintas al Departamento de Atención a Público 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 elaborará una terna. Dicha terna, será presentada al Director Ejecutivo quién decidirá sobre el nombramiento o deserción del proceso

Nota: Las entrevistas serán vía remota, mediante meet.

VI.- POSTULACIÓN

Las/os interesadas/os deberán enviar su postulación al Departamento de Administración y Finanzas Internas al correo electrónico contrataciones@ingresa.cl.

Los documentos requeridos para postular son los siguientes:

- a) Currículum vitae
- b) Declaración Jurada Simple firmada.

VII.- PLAZO DE POSTULACIÓN

1. Difusión y Plazo de Postulación: 09 al 10 de septiembre 2020 (hasta las 20:00 horas).
2. Proceso de Evaluación, Entrevistas y Selección: 11 al 21 de septiembre de 2020.
3. Finalización del Proceso: 21 de septiembre 2020.

3. COMUNÍQUESE la convocatoria a presentar antecedentes a los funcionarios de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y PUBLIQUESE,



TOMÁS BAYÓN ZÚÑIGA
DIRECTOR EJECUTIVO
Comisión Administradora
del Sistema de Créditos para Estudios Superiores

JUG / DPR / byr

DISTRIBUCIÓN:

1. Departamento de Administración y Finanzas Internas
2. Departamento Jurídico
3. Archivo