

SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR

**BASES DEL LLAMADO A CONCURSO
PARA PROVISIÓN DE CARGOS DE ENCARGADO DE LA OFICINA DE
INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) BAJO LA
MODALIDAD DE A CONTRATA Y DE HONORARIOS A SUMA ALZADA,
INTENDENCIA DE LA REGION DE ARICA Y PARINACOTA, GOBERNACION
PROVINCIAL DEL TAMARUGAL, INTENDENCIA DE LA REGION DE LOS
RIOS Y EN LA GOBERNACION PROVINCIAL DE RANCO**

BASES COMUNES DEL CONCURSO PARA PROVISIÓN DE LA FUNCION DE ENCARGADO DE LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS).

El SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR llama a concurso para proveer los siguientes cargos:

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO A PROVEER

ADMINISTRATIVO - ENCARGADO OIRS

- N° de Vacantes: 4.
- Calidad jurídica: En la Intendencia Regional de Arica y Parinacota el cargo se proveerá como contrata, en las restantes unidades se contratará bajo la modalidad de honorarios a suma alzada.

Código	Destinación	Grado	Renta Bruta
05	Intendencia Regional de Arica y Parinacota	Administrativo 15° contrata	\$ 416.012
05	Gobernación Provincial del Tamarugal	Honorario a suma alzada	\$ 333.334
05	Intendencia Regional de Los Ríos	Honorario a suma alzada	\$ 444.444
05	Gobernación Provincial de Ranco	Honorario a suma alzada	\$ 333.334

II. OBJETIVOS DEL CARGO:

1. Velar por el buen funcionamiento de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias como nexo entre el Gobierno y las personas en relación a los Bienes, las Prestaciones y los Servicios.
2. Desarrollar un espacio comunicacional que permita recepcionar y gestionar solicitudes ciudadanas (informaciones, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.) entre la ciudadanía y las diferentes reparticiones públicas de la zona.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

1. Informar sobre los servicios que presta la institución en la zona (formalidades, ubicación, plazos, personas responsables, etc.).
2. Generar y coordinar redes de información interna y/o externa al organismo para orientar sobre los servicios y beneficios que prestan las diferentes instituciones públicas.
3. Recibir y canalizar sugerencias y/o reclamos a fin de mejorar el funcionamiento de la Institución como de otros servicios públicos.
4. Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención y expectativas de estos acerca de la institución.
5. Difundir y explicar la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la institución, los plazos estipulados para cada prestación y los medios de verificación a través de los cuales estos se pueden hacer efectivas.

IV. REQUISITOS

Requisitos generales:

Los postulantes deberán cumplir los requisitos establecidos en los artículos 13 y 14 del DFL 29 del 2005, de Estatuto Administrativo

Requisitos específicos:

- Licencia de Enseñanza Media.
- Capacitación efectuada dentro de los dos años anteriores, relacionada con el cargo
- Experiencia Laboral acreditada de a lo menos 2 años en cargos similares.
- Poseer las competencias para el desempeño del cargo.

Competencias para el desempeño del cargo

- **Conocimientos**
 1. Conocimiento del aparato estatal.
 2. Conocimiento de actividades de los servicios públicos.
 3. Conocimientos de técnicas de atención de público.
 4. Conocimiento de los programas y fondos de Gobierno.
 5. Conocimiento y manejo de software (Excel, Word)
 6. Conocimiento en manejo de bases de datos.
 7. Conocimiento de funcionalidad de Web Tramite Fácil.
 8. Conocimiento y manejo de Internet.
- **Habilidades**
 1. Servicio al usuario.
 2. Trabajo en Equipo.
 3. Trabajar bajo condiciones de presión
 4. Asertividad.
 5. Comunicación efectiva.
 6. Empatía.
 7. Expresión escrita.
 8. Escucha activa
 9. Flexibilidad

V. PROCESO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Fecha y lugar de retiro de bases:

Las bases del concurso estarán disponibles desde el día jueves 6 de septiembre de 2007, en la página www.interior.gov.cl también se podrán solicitar al correo electrónico concursos@interior.gov.cl

Fecha y recepción de postulaciones:

Hasta las 13:00 horas del día 13 de Septiembre de 2007.

La postulación deberá realizarse mediante correo electrónico dirigido a la casilla concursos@interior.gov.cl, haciendo mención en el encabezado de su correo al código, destinación y cargo al cual desea postular, sólo se recibirán postulaciones por este medio y en las condiciones anteriormente señaladas.

Documentación a presentar

Deberá remitir currículum vitae a la casilla electrónica concursos@interior.gov.cl y al momento de ser citado a la entrevista deberá presentar los siguientes antecedentes:

- a) Currículum vitae.
- b) Fotocopia simple de certificado de estudios.
- c) Certificado de antecedentes
- d) Certificado de experiencia laboral.
- e) Fotocopia de de certificados que acrediten capacitación.

De acuerdo al Código de Buenas Prácticas establecidas por el Gobierno, los Currículum Vitae en los concursos de ingreso se solicitarán y entregarán exclusivamente con los apellidos del postulante, sin nombres, foto, dirección, sexo, estado civil u otra identificación, indicando sólo un número telefónico, casilla electrónica o similar, para efectos de la comunicación durante el proceso de selección, y por el cual se le informará de los resultados del concurso.

Recuerde que para que su postulación sea incluida en el proceso concursal debe señalar explícitamente en el encabezado de su correo electrónico el código, destinación y cargo al cual desea postular.

VI. PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección consistirá en una evaluación curricular, evaluación psicolaboral y entrevista personal, de las cuales se extraerá una terna candidatos idóneos que será presentada al Sr. Subsecretario del Interior para su resolución.