

**BASES PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA EL CARGO DE PROFESIONAL
GRADO 12° DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

I.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo:	Analista de Atención Ciudadana
N° de vacantes:	1
Calidad Contractual:	Contrata
Estamento:	Profesional
Grado:	12° EOF (Escala de Organismos Fiscalizadores)
Renta bruta mensualizada:	\$2.558.300 (aprox. incluyendo bonos trimestrales)
Dependiente de:	División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas
Lugar de desempeño:	Santiago

II.- CONDICIONES

La modalidad contractual será a contrata y podrá ser renovable por cada año calendario. La Jornada laboral ordinaria corresponde a 44 horas semanales en modalidad presencial. Asimismo, señalar que el personal de la Superintendencia se regulará en materia de remuneraciones por las normas del título I del Decreto Ley N° 3.551, de 1980, que fija normas sobre remuneraciones y sobre personal para el sector público, y sus modificaciones, así como las bonificaciones y asignaciones dispuestas en los artículos 9° y 12 de la Ley N° 20.212, en el artículo 5° de la Ley N° 19.528, y en el artículo 17 de la Ley N° 18.091, otorgándose en la forma que señalan dichas leyes.

III.- CONTEXTO

Con la publicación de la Ley N° 21.091, sobre Educación Superior, se creó la Superintendencia de Educación Superior, como un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación, cuyo objeto es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan a las instituciones de educación superior en el ámbito de su competencia.

La misión institucional de la Superintendencia de Educación Superior es contribuir a la estabilidad y desarrollo del sistema de educación superior velando porque los centros de formación técnica, los institutos profesionales y las universidades del país sean sustentables, cumplan con la normativa que les es aplicable y destinen sus recursos a los fines que les son propios. Lo anterior, con el propósito de incrementar la confianza y de resguardar la fe pública depositada por los estudiantes, sus familias y el resto de la comunidad en el sistema. Asimismo, sus objetivos estratégicos son, entre otros, los siguientes: velar por el cumplimiento normativo y la sustentabilidad financiera de las instituciones de educación superior; atender y gestionar de manera eficiente y oportuna las denuncias, reclamos y solicitudes de información de los distintos actores del sistema de educación superior; aplicar e interpretar administrativamente los preceptos cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de general aplicación al sector sujeto a su fiscalización; incrementar los niveles de transparencia en el sistema de educación superior; promover en las instituciones de educación superior la instalación y fortalecimiento de capacidades y prácticas que permitan el cumplimiento de la normativa que les es aplicable.

IV.- PERFIL DEL CARGO

A. Objetivo del cargo:

Gestionar las consultas, reclamos y denuncias provenientes de los integrantes de la comunidad educativa, dando una atención oportuna y pertinente, de acuerdo con la estrategia institucional y con la normativa vigente. Asimismo, proponer mejoras a la plataforma digital y a los procedimientos, con el fin de que satisfagan plenamente las necesidades de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas.

B. Funciones principales:

1. Atender las consultas, en materias de reclamos y denuncias, que formulen los distintos actores de la educación superior, de manera presencial o vía electrónica.
2. Recibir y analizar los reclamos y denuncias.
3. Proponer la solicitud de información a las Instituciones de Educación Superior (IES) y al reclamante o denunciante, cuando corresponda.
4. Revisar la admisibilidad de los reclamos y las denuncias recibidas para su posterior tramitación.
5. Gestionar, a solicitud de su jefatura, los reclamos con las partes interesadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos, evaluando la pertinencia del proceso de mediación.
6. Informar los casos de alta complejidad para conocimiento y evaluación de las autoridades de la Superintendencia.
7. Operar el Módulo de Reclamos y Denuncias registrando toda la información relevante de los procesos involucrados.
8. Preparar las respuestas a las consultas y requerimientos relacionadas con los reclamos y denuncias realizadas a la SES.
9. Preparar minutas, informes, reportes, oficios y actos administrativos, cuando sea requerido.
10. Levantar, documentar y actualizar los procesos de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas, los indicadores y alertas que correspondan, cuando le sea requerido.
11. Proponer y generar herramientas de sistematización y automatización de los procesos de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas y desarrollar las funcionalidades correspondientes para el módulo MRD, cuando le sea solicitado.
12. Realizar el testeo de las nuevas funcionalidades que se desarrollan en la plataforma (ambiente de prueba), cuando le sea requerido.
13. Participar activamente en la mejora continua de la plataforma digital, con el fin de que satisfaga plenamente las necesidades de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas.
14. Analizar la información de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas, elaborando informes que sean un insumo relevante para la generación de buenas prácticas y el mejoramiento del Sistema de Educación Superior.
15. Proponer modelos de análisis de la información de la División de Gestión de Datos, Atención Ciudadana y Buenas Prácticas que permitan extraer información para la toma de decisiones, cuando le sea requerido.

16. Realizar las demás funciones o labores que su jefatura le encomiende en el ámbito de su competencia.

C. Requisitos del cargo:

- Título profesional de Ingeniería Comercial o Ingeniería Civil Industrial.
- Deseable postgrado o postítulo en alguna de las siguientes áreas: diseño y gestión de procesos, herramientas y metodologías de análisis de datos, u otras afines.
- Al menos 3 años de experiencia laboral profesional (desde la titulación) en funciones relacionadas con el diseño y gestión de procesos y/o análisis de datos en el sector público o privado.

D. Conocimientos específicos:

- Análisis y diseño de procesos.
- Manejo de Bases de Datos.
- Análisis de datos.
- MS Office, nivel avanzado.

E. Competencias requeridas para el desempeño del cargo:

Competencias transversales:

Orientación al logro y la excelencia: Disposición para alcanzar los objetivos exigidos por el cargo buscando de manera permanente desafiar sus capacidades con el fin de agregar valor a la institución.

Compromiso institucional: Tendencia a orientar su comportamiento en la dirección indicada por la misión, visión y objetivos estratégicos de la Superintendencia, estableciendo prioridades que se ajusten a dichos parámetros.

Flexibilidad e innovación: Capacidad para abordar las dificultades y cambios del contexto como oportunidades de mejora, incorporando nuevas prácticas que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar los resultados de la institución.

Integridad y ética: Capacidad de mantener una conducta honesta e íntegra, priorizando el interés común por sobre el particular, y ajustándose a las normas y protocolos establecidos para el adecuado ejercicio de las funciones que realiza.

Competencias específicas para el desempeño del cargo:

Capacidad de análisis: Habilidad para comprender una situación o problema en forma global, identificando patrones y conexiones entre circunstancias que no están claramente conectadas, construyendo conceptos o modelos que integren estos elementos.

Orientación al servicio: Capacidad de otorgar prioridad a la satisfacción de los usuarios internos y externos de la SES, y a todos aquellos que interactúen con la institución, cumpliendo con los compromisos acordados, brindándoles la información necesaria, velando por la oportunidad, transparencia y calidad de los productos y servicios entregados.

Responsabilidad: Compromiso en el cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones y de asumir las consecuencias de sus acciones. Tiene clara conciencia del cuidado de los bienes que se le han asignado para la realización del trabajo.

Colaboración y trabajo en equipo: Capacidad de generar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza en su equipo de trabajo, así como con otras áreas de la Superintendencia y organismos externos con los que deba interactuar, conciliando los objetivos propios de su función con los objetivos de la organización o del equipo.

Trabajo bajo presión: Capacidad de continuar actuando eficazmente en situaciones de mucha exigencia, oposición y adversidad, organizando las tareas y funciones para cumplir con lo requerido en tiempo y forma.

V.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN

Requisitos legales:

Los postulantes no deberán estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es:

- a) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes 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 ascendentes 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.

Requisitos generales:

Los postulantes deberán cumplir con los requisitos previstos en el artículo 12, del D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo:

- a) Ser ciudadano o extranjero poseedor de un permiso de residencia.
- b) Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente.
- c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley.
- e) 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.
- f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal.

Requisitos específicos del cargo:

Los postulantes deberán cumplir, alternativamente, con alguno de los siguientes requisitos específicos establecidos en el artículo 2°, del D.F.L. N° 2, de 2019, del Ministerio de Educación, que Fija Planta de Personal de la Superintendencia de Educación Superior y regula otras materias a que se refiere el artículo décimo primero transitorio de la Ley N° 21.091:

- 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 títulos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a dos años, o
- 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 títulos validados en

Chile de acuerdo con la legislación vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a tres años.

Adicionalmente, el postulante que resulte seleccionado, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley N° 21.091, tendrá prohibición absoluta de prestar servicios a las entidades sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Educación Superior, ya sea en forma directa o indirecta.

Los postulantes que cumplan con los requisitos podrán postular a través del portal www.empleospublicos.cl, adjuntando los documentos que acreditan el cumplimiento de éstos.

VI.- ADMISIBILIDAD

Los postulantes que cumplan con los requisitos legales, generales y específicos detallados previamente, y lo acrediten con la totalidad de los antecedentes requeridos, serán considerados admisibles. Aquellos postulantes que no cumplan con alguno de estos requisitos no pasarán a la etapa de selección.

VII.- ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección contemplará las siguientes etapas:

1- Evaluación de estudios y formación: Consistirá en un análisis documental de los antecedentes presentados por los/las postulantes para verificar el cumplimiento de los requisitos indicados en el perfil de cargo con respecto a sus estudios y formación profesional. Los postulantes que no cumplan con estos requisitos no pasarán a la siguiente etapa.

2- Evaluación de experiencia laboral: Se evaluarán los antecedentes presentados por los/las postulantes para comprobar el cumplimiento de los requisitos señalados en el perfil de cargo con respecto a su experiencia profesional. Los/as candidatos/as que no cumplan con estos requisitos no pasarán a la siguiente etapa.

3- Evaluación psicolaboral: Consiste en una entrevista por competencias y pruebas psicolaborales, cuyo fin será identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas asociadas al perfil de cargo, debiendo los/las postulantes demostrar un adecuado desarrollo de todas las competencias evaluadas. En el caso de no cumplir con lo anterior, no pasarán a la siguiente etapa.

4- Entrevista de apreciación global: Esta entrevista tiene como objetivo identificar habilidades, conocimientos y motivaciones de acuerdo con el perfil de cargo. La evaluación será efectuada por un equipo entrevistador que, para estos efectos, designará la Comisión de Selección, donde se indagarán las aptitudes que presenta el/la candidato/a en relación con el cargo. El equipo entrevistador otorgará un puntaje (del 1 al 7) a cada postulante, debiendo cumplirse un mínimo para acceder a la etapa final.

Luego de las etapas previamente señaladas, la Comisión de Selección propondrá a la Jefatura del Servicio una nómina con los nombres de los postulantes que obtuvieron los mejores puntajes en la entrevista de valoración global, con un máximo de tres candidatos. La Jefatura de Servicio podrá seleccionar a cualquiera de los integrantes de la propuesta realizada, estando facultada para entrevistar a los/las candidatos/as en forma previa a su elección. El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, es decir, cuando ninguno de los postulantes alcance el puntaje mínimo definido para la selección del cargo a proveer.

A los/las postulantes que accedan a las etapas de evaluación psicolaboral y entrevista de apreciación global se les informará por correo electrónico (indicado en antecedentes de postulación) fecha y hora en que se llevarán a cabo. Las evaluaciones se desarrollarán de manera presencial en la medida que lo permitan las condiciones sanitarias en el contexto de la pandemia ocasionada por el Covid-

19. Asimismo, si existe algún cambio en la calendarización del proceso, será informado oportunamente vía correo electrónico a todos/as los/as candidatos/as.

VIII. PROCESO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Las presentes bases se encontrarán disponibles para descargar desde la página web www.sesuperior.cl y del portal www.empleospublicos.cl, a contar del día **28 de octubre de 2022**, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.

El período de recepción de postulaciones se extenderá hasta el **14 de noviembre de 2022 hasta las 23:59 hrs.** Las consultas acerca del proceso deben ser dirigidas al correo seleccion@sesuperior.cl.

Para formalizar la postulación, los interesados que reúnan los requisitos deberán postular **a través del Portal de Empleos Públicos** presentando la siguiente documentación:

- a. Currículo vitae según el formato disponible en el Portal Empleos Públicos o en formato libre.
- b. Certificado de título profesional.
- c. Certificados que acrediten postítulos o postgrados, cuando corresponda.
- d. Certificado de situación militar al día, otorgado por la Dirección General de Movilización Nacional, cuando corresponda.
- e. Certificado debidamente firmado por la Jefatura de Recursos Humanos, Encargado de Personal o equivalente, que acredite la experiencia laboral, indicando el cargo y el periodo desde la fecha de ingreso hasta fecha de término de sus labores.
- f. Copia simple de la cédula nacional de identidad (ambos lados).
- g. Declaración Jurada que cumple con requisitos de ingreso (artículo 12 letra c), e) y f) y artículo 54 DFL 1/19.653).

Todos los certificados requeridos deben ser una copia digital simple del documento original. La presentación de documentos incompletos, alterados, o la no presentación de algún antecedente que respalde el cumplimiento de los requisitos estipulados, será considerada incumplimiento de éstos e implicará la inadmisibilidad de la postulación.

IX. CALENDARIO

ETAPA	FECHA
Período de Postulación	28.10.2022 - 14.11.2022
Período de Selección	15.11.2022 - 14.12.2022
Finalización del Proceso	23.12.2022

X. TABLA DE EVALUACIÓN

ETAPA	FACTOR	SUBFACTOR	CRITERIO	PJE	PJE MÁX	PJE MÍN	PJE MÍN POND
I	Estudios y formación (POND:20%)	Formación educacional	Posee título profesional de Ingeniería Comercial o Ingeniería Civil	13	20	13	2,6
			Posee otro título profesional o título técnico de nivel superior	5			
			No posee título profesional o título técnico de nivel superior	0			
		Estudios de especialización	Posee un postgrado (magíster, doctorado) en las materias señaladas	7			
			Posee un postítulo y/o diplomado en las materias señaladas	4			
			Posee diplomado en otras materias o no posee estudios de postgrado o postítulo	0			
II	Experiencia laboral (POND:20%)	Experiencia en las funciones asociadas al perfil del cargo	Experiencia igual o superior a 5 años en funciones asociadas al perfil	20	20	10	2
			Experiencia igual o superior a 3 años e inferior a 5 años en funciones asociadas al perfil	10			
			Experiencia inferior a 3 años en funciones asociadas al perfil o en otras funciones	0			
			Experiencia inferior a 3 años en funciones asociadas al perfil o en otras funciones	0			
III	Aptitudes específicas para el desempeño de la función (POND:20%)	Evaluación psicolaboral para definir adecuación con el perfil del cargo	Evaluación psicolaboral lo define como recomendable para el cargo	20	20	10	2
			Evaluación psicolaboral lo define como recomendable con reservas para el cargo	10			
			Evaluación psicolaboral lo define como no recomendable para el cargo	0			
IV	Apreciación global del candidato (POND:40%)	Entrevista de apreciación global	(Nota obtenida por el candidato x 40) dividido por 7	40	40	30	12
TOTAL					100	63	18,6