



Ministerio de Bienes Nacionales
División Administrativa
Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

BASES ADMINISTRATIVAS PARA PROVEER CARGO DE ASISTENTE DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA DESEMPEÑARSE EN EL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

El Ministerio de Bienes Nacionales requiere proveer un cargo Técnico a Contrata asimilado a grado 13º E.U.S., a fin de desarrollar la función de Asistente de Soporte Informático en la Unidad Informática, dependiente de la División de Planificación y Presupuesto.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA VACANTE

Nº de Vacantes	: 1 vacante.
Estamento	: Profesional.
Calidad Jurídica	: Contrata.
Grado	: 13º E.U.S.
Remuneración Bruta	: \$ 870.405 (sueldo promedio, incluyendo bono modernización de acuerdo a Ley Nº 19.553 de 1998).
Dependencia Jerárquica	: Encargado de la Unidad Informática
Unidad de Desempeño	: Unidad Informática.
Lugar de Desempeño	: Nivel Central, ciudad de Santiago.

2. PERFIL DEL CARGO

2.1. Objetivo del Cargo

Gestionar los requerimientos de las Unidades del Ministerio de Bienes Nacionales en materia de Tecnologías de información, según los procedimientos y los lineamientos ministeriales.

2.2. Funciones Generales del Cargo

- 2.2.1.** Atender y resolver las consultas y problemas técnicos informáticos que formulen los/as usuarios/as del Ministerio.
- 2.2.2.** Mantener operativo el equipamiento de escritorios, PCs y Notebooks.
- 2.2.3.** Instalar, configurar y mantener Hardware y Software para el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.
- 2.2.4.** Aplicar y mantener los estándares de seguridad y privilegios definidos para el acceso de usuarios/as a la red.
- 2.2.5.** Apoyar a los/as usuarios/as en la implementación y mantenimiento de aplicaciones.
- 2.2.6.** Ejecutar las políticas de respaldo.
- 2.2.7.** Organiza y asigna las tareas de la jornada al equipo de trabajo (personal trabajo del externo e interno), según planificación acordada con la jefatura, modificando tareas labores frente a contingencias (cambio de actividades de la Unidad, la ausencia de personal, entre otras).
- 2.2.8.** Realiza tareas de mantención interna y externa de la Red de Datos Corporativa y Red de Telefonía, verificando y monitoreando diariamente el estado de la plataforma (equipos activos y pasivos) según procedimientos establecidos, realizando mantenciones menores, instalaciones y actualizaciones; y reportando resultados y anomalías a su jefatura.

- 2.2.9. Entrega asistencia tecnológica a los usuarios por medio de la Mesa de Ayuda, entregando orientación en el uso de equipos e identificando requerimientos, para luego entregar una solución vía telefónica o e-mail, o bien derivando en caso de que se requiera a Técnico en Terreno o Servicio Técnico Externo.
- 2.2.10. Otras tareas inherentes al cargo.

2.3. Competencias Institucionales

- 2.3.1. **Respeto por las personas:** Considerar los derechos y necesidades de las personas sin discriminación de género, edad, raza, discapacidad, credo ideológico, político o religioso. Con esto, se busca el desarrollo armónico de los equipos en todo el país.
- 2.3.2. **Responsabilidad, cooperación y compromiso en el trabajo:** Apuntar al desarrollo de un desempeño laboral, tanto individual como de equipo que dé cuenta del logro de los objetivos institucionales.
- 2.3.3. **Vocación de Servicio:** Promover el fortalecimiento del rol de servidores/as públicos/as a través del mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios a los/as usuarios/as internos/as y externos/as.
- 2.3.4. **Calidad:** Prestar servicios de apoyo al personal, propendiendo a generar, mantener y apoyar un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia, a una buena participación y al crecimiento de las personas.
- 2.3.5. **Solidaridad:** Contribuir a que las relaciones entre las personas que laboran en el Ministerio se funden en el apoyo y cooperación mutua.

2.4. Competencias Específicas del Cargo

- 2.4.1. **Planificación y Organización:** Ser capaz de anticiparse y determinar eficazmente las metas y prioridades, estipulando las acciones, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas, realizando un seguimiento de los avances de las etapas contenidas en la planificación.
- 2.4.2. **Orientación a los resultados con calidad:** Ser capaz de orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.
- 2.4.3. **Orientación al Cliente:** Ser capaz de preocuparse por sincronizar las necesidades o demandas que un conjunto de clientes potenciales, externos o internos, pueden requerir en el presente o en el futuro.
- 2.4.4. **Pro actividad:** Ser capaz de tomar la iniciativa y anticiparse a las situaciones diarias en el desempeño de las funciones, percibiendo escenarios críticos o difíciles, planificándose a mediano y largo plazo, para evitar sólo reaccionar.
- 2.4.5. **Trabajo en Equipo:** Ser capaz de colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.
- 2.4.6. **Tolerancia a la presión:** Ser capaz de seguir actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alta performance en situaciones de alta exigencia.

3. REQUISITOS

3.1. Requisitos Legales

Los/as postulantes deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 12 del D.F.L. N° 29 de 2004, texto que refunde, coordina y sistematiza la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, a saber:

- 3.1.1. Ser ciudadano/a.
- 3.1.2. Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente.
- 3.1.3. Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- 3.1.4. Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley.
- 3.1.5. 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 5 años desde la fecha de expiración de sus funciones.
- 3.1.6. No estar inhabilitado/a para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado/a por crimen o simple delito.

Sin perjuicio de lo anterior, los/as postulantes no deberán estar afectos/as a las inhabilidades contenidas en el Artículo 54 del D.F.L. N° 1/19.653 de 2000, 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:

- 3.1.7. No estar inhabilitado/a para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado/a por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito.
- 3.1.8. Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- 3.1.9. Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos/as, adoptados/as o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- 3.1.10. Ser director/a, administrador/a, representante o socio/a 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.
- 3.1.11. Ser cónyuge, hijo/a, adoptado/a o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los/as funcionarios/as directivos/as del Servicio hasta el nivel de Jefe/a de Departamento inclusive.
- 3.1.12. Hallarse condenado/a por crimen o simple delito.

Finalmente, y según lo dispuesto en el Artículo 2 de la Ley N° 19.548 de 1998, que modifica la Planta del Personal del Ministerio de Bienes Nacionales, establece que para el cargo indicado se requiere de:

- Título de técnico, otorgado por un establecimiento de educación superior del Estado reconocido por éste.
- Título de técnico, otorgado por un establecimiento de educación técnico-profesional, y haber aprobado, a lo menos, 4 semestres de una carrera profesional impartida por un establecimiento de educación superior del Estado o reconocido por éste.

Los/as postulantes que cumplan los requisitos legales detallados en este punto, podrán acceder a la Etapa 1: Evaluación Curricular del proceso que se establece en estas bases.

3.2. Aspectos a considerar

Dada la relevancia y perfil del cargo, se valorarán preferentemente las siguientes características y/o condiciones de los/as postulantes:

3.2.1. Formación Profesional deseable: Poseer título Técnico Nivel Superior en Informática o Técnico Informático otorgado por un establecimiento de educación técnico-profesional.

3.2.2. Experiencia Requerida deseable: Se requiere experiencia demostrable en las áreas de soporte Informático y atención de usuarios de un mínimo de 1 año y en forma deseable de al menos 3 años.

3.2.3. Conocimientos Necesarios para el cargo:

3.2.3.1. Conocimientos y experiencia práctica en soporte y mantención de hardware y software de computadores.

3.2.3.2. Conocimientos y experiencia práctica en sistemas operativos Windows versiones XP/VISTA/ 7 /10 y MAC OS.

3.2.3.3. Conocimientos y experiencia práctica en herramientas ms office versiones 2010/2013/2016 (Word, Excel, Power Point, Outlook).

3.2.3.4. Conocimientos en instalación de Sistema operativo Windows Server.

3.2.3.5. Conocimientos en la administración de políticas con Active Directory.

3.2.3.6. Conocimiento en la administración de colas de impresión.

3.2.3.7. Conocimientos en la administración de herramientas de detección y eliminación de virus, spyware y software malicioso.

3.2.3.8. Conocimientos y experiencia práctica en instalación y configuración de Redes de Voz y Datos.

3.2.3.9. Conocimiento y experiencia en herramientas de seguimiento de ticket para gestión de incidentes.

3.2.3.10. Conocimientos y experiencia en configuración, instalación y mantención de equipos de Telefonía Digital, análoga e IP.

3.2.3.11. Conocimientos y experiencia en configuración y operación de equipos de Videoconferencia.

3.2.3.12. Conocimiento y experiencia en instalación y configuración de Sistemas ERP.

3.2.4. Conocimientos Deseables:

3.2.1. Conocimiento del DFL N° 29 del 2013, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

3.2.2. Decreto Ley N° 3274/1980, fija Ley Orgánica del Ministerio de Bienes Nacionales

3.2.3. Ley N° 20.285, Sobre acceso a la información pública Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.2.4. Conocimientos en Norma UNE-ISO/IEC 27001

4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Para formalizar la postulación, los/as interesados/as que cumplan los requisitos, deberán presentar la siguiente documentación:

4.1 Currículum Vitae

4.2. Fotocopia simple de la Cédula Nacional de Identidad.

4.3. Fotocopia simple de Certificado de Título.

4.4. Fotocopia simple de Certificados que acrediten Capacitación y/o Postítulos a partir del año 2016. **Es importante que los certificados presentados, deben contener el número de horas de duración de la actividad. De lo contrario, no serán considerados.**

- 4.5. Certificado que acredite experiencia laboral¹.
- 4.6. Declaración jurada simple que acredite que no se encuentra afecto/a a las inhabilidades contempladas en el Artículo 54 del D.F.L. N°1/19.653 de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado².

No se considerarán dentro del proceso aquellas postulaciones que presenten documentación incompleta.

5. RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Las personas que cumplan los requisitos y estén interesados/as en postular, deberán postular en línea en la plataforma Portal de Empleos Públicos, en las fechas señaladas en el Cronograma del Proceso.

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que le produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en la ficha de postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten a este concurso. Además, deberán presentar certificado del Registro Nacional de la Discapacidad.

6. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDAD	FECHAS
Publicación del llamado a concurso en el Portal de Empleos Públicos	04/01/2019
Recepción de Antecedentes	04/01/2019 al 10/01/2019
Cierre Postulaciones	10/01/2019
Etapa 1: Evaluación Curricular	11/01/2019 al 15/01/2019
Notificación de candidatos/as que pasan a Etapa 2	16/01/2019
Etapa 2: Entrevista Psicolaboral	21/01/2019
Notificación de candidatos/as que pasan a Etapa 3	23/01/2019
Etapa 3: Entrevista de Conocimientos y Aptitudes	25/01/2019
Notificación de resultados	29/01/2019
Fecha de incorporación al Servicio	01/02/2019

7. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La metodología de evaluación será por **Evaluación Sucesiva de Factores**, por lo que la puntuación mínima por etapas determinará el paso a las etapas superiores.

La evaluación se llevará a cabo en **3 etapas**, que corresponden a las siguientes:

Etapa 1: Evaluación Curricular

Tiene como objetivo verificar que el/la postulante se adecua al perfil del cargo y responde a los factores Formación Profesional, Estudios y cursos de Formación o de Capacitación, Experiencia Laboral y Experiencia en el Área.

¹ Para estos efectos, el/los certificado/s debe/n contener la identificación de la Institución/Empresa, nombre del/de la postulante, la especificación del/los cargo/s ocupados/s, inicio y fin del período de desempeño (día, mes, año), nombre completo y firma de quién lo extiende, además del timbre de la organización que certifica. Idealmente deberá indicar teléfono y/o correo electrónico de contacto de la persona que certifica.

² Si se detectare que la declaración adolece de falsedad, se presentará la correspondiente denuncia ante el Ministerio Público, a fin de que se investigue eventual responsabilidad penal.

Etapa 2: Entrevista Psicolaboral

Aptitudes Específicas para el Desempeño de la Función: esta etapa consiste en la adecuación psicológica para el cargo, de acuerdo al perfil de selección previamente establecido, y en relación con las actitudes específicas para el desempeño de la función. Para la evaluación de este punto, se contará con el apoyo de una profesional psicóloga, quien realizará la entrevista psicolaboral. El/la postulante que avanzará a la Etapa 3 del proceso de selección, será aquel/aquella que resulte hasta la condición, recomendable con reserva.

Etapa 3: Entrevista de Valoración Global

Consiste en una entrevista de evaluación de aptitudes, habilidades y conocimientos para el desempeño del cargo. Para esta evaluación, se contará con un Comité Técnico integrado por la Jefa de la División Administrativa o quien ella designe, la Encargada de la Unidad de Recursos Físicos y el Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

En cuanto a la **Etapa 3**, el Comité de Selección evaluará a los/as postulantes mediante una entrevista de conocimientos, la que deberán calificar con nota del 1 al 7, donde la puntuación final del/de la postulante, responderá al promedio de las 3 calificaciones de los/as miembros del Comité, asignándosele finalmente puntaje según la siguiente tabla de equivalencia.

Tabla de equivalencia puntaje entrevista técnica	
Nota	Puntaje
7	55
6	35
5	35
4	20
3	20
2	0
1	0

Tanto las etapas de evaluación psicolaboral como de apreciación global del/la candidato/a, se realizarán en la ciudad de Santiago. El costo de traslado será asumido por cada candidato/a.

La nómina con el nombre de los/as candidatos/as con mejores puntajes, será propuesta a la Subsecretaria de Bienes Nacionales, quien seleccionará al/a la postulante que ocupará el cargo en comento, ajustándose a los plazos establecidos en el Cronograma del Proceso.

Sin perjuicio de lo anterior y por razones de fuerza mayor, el Servicio podrá modificar los plazos contenidos en la calendarización, informando dicha circunstancia a los/as postulantes, a través de correo electrónico.

8. PAUTA DE EVALUACIÓN

ETAPA	FACTOR	CRITERIO	PJE. SUB FACTOR	PJE. MIN	PJE. MAX
Etapas 1 Evaluación Curricular	Formación Profesional	Posee título profesional de 08 o más semestres en el área definida en el perfil de cargo y/o afines.	15	23	30
		Posee título profesional de 08 o más semestres en áreas no asociadas a la definida en el perfil de cargo.	5		
	Estudios y cursos de Formación o de Capacitación	Posee más de 100 horas de capacitación durante los últimos 03 años en los conocimientos definidos en el perfil de cargo y/o afines.	5		
		Posee entre 99 y 70 horas de capacitación durante los últimos 3 años en los conocimientos definidos en el perfil de cargo y/o afines.	3		
		Posee menos de 70 horas de capacitación durante los últimos 03 años en los conocimientos definidos en el perfil de cargo y/o afines.	1		
	Experiencia en el Área	Posee 03 o más años de experiencia laboral en el área definida en el perfil de cargo.	10		
		Posee entre 01 año y 02 años 11 meses de experiencia laboral en el área definida en el perfil de cargo.	5		
		Posee menos de 01 año de experiencia laboral en el área definida en el perfil de cargo.	1		
	Etapas 2 Entrevista Psicolaboral	Adecuación Psicológica para el cargo	Entrevista y/o test de apreciación psicológica lo/a define como recomendable para el cargo.		
Entrevista y/o test de apreciación psicológica lo/a define como recomendable, con reservas, para el cargo.			5		
Entrevista y/o test de apreciación psicológica lo/a define como no recomendable para el cargo.			0		
Etapas 3 Entrevista de Valoración Global	Entrevista de evaluación de aptitudes directivas, conocimientos y habilidades	Entrevista lo/a define con todos los conocimientos y habilidades para el desempeño del cargo.	55	35	55
		Entrevista lo/a define con gran parte de los conocimientos y habilidades para el desempeño del cargo.	35		
		Entrevista lo/a define con algunos de los conocimientos y habilidades para el desempeño del cargo.	20		
		Entrevista lo/a define sin los conocimientos y habilidades mínimas para el desempeño del cargo.	0		
TOTAL				100	
Puntaje mínimo para ser declarado/a candidato/a idóneo/a				63	

Para superar la **Etapa 1: Evaluación Curricular**, los/as postulantes deberán obtener al menos **23 puntos**, mientras que para superar la **Etapa 2: Entrevista Psicolaboral**, deberán obtener al menos **5 puntos**. El puntaje que los/las candidatas obtengan en la entrevista psicolaboral, definirá si avanzan o no a la Etapa 3: Entrevista de Valoración Global

Para ser declarado/a **candidato/a idóneo/a** y acceder a la terna de selección, el/la postulante deberá obtener un puntaje igual o mayor a **63 puntos** en la sumatoria de las 3 etapas de evaluación.

9. CONSIDERACIONES FINALES

- 9.1 Sólo se aceptarán antecedentes que se presenten dentro del plazo de postulación señalado en la Recepción de Antecedentes y el Cronograma del Proceso de estas bases.
- 9.2 Quien no se presente a la Etapa 2, obtendrá puntaje cero, quedando excluido/a del proceso, entendiéndose que desiste proceso de selección.
- 9.3 No se considerarán validos los cursos de formación o capacitación declarados en el currículum vitae que no sean respaldados por sus correspondientes certificados.
- 9.4 Las consultas sobre el proceso podrán realizarse al correo seleccion@mbienes.cl.
- 9.5 El/la candidato/a seleccionado/a deberá estar en condiciones de incorporarse al puesto de trabajo el día **01 de febrero de 2019**