



INTENDENCIA REGIONAL  
MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

Asesoría Jurídica

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1221-

**MAT.:** Aprueba Perfil del Cargo de Encargado Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS.

PUNTA ARENAS, 28 NOV. 2012

Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue:

**VISTOS:**

1. Los artículos 110 y siguientes de la Constitución Política de la República;
2. El D.F.L. N° 1/19.653, de 17.11.2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. El D.F.L. N° 1-19.175, de 08.11.2005 (I), que fijó texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional;
4. El D.F.L. 22, de 19.11.1959, que fija texto de la Ley Orgánica del Servicio de Gobierno Interior de la República;
5. El D.F.L. N° 29, de 16.03.2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo;
6. La Ley 20.502 (I), que Crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública
7. La Resolución N° 1.600, de 06.11.2008, de la Contraloría General de la República;
8. El Decreto N° 941, de 28.08.2012 (I), que nombra Intendente Regional a don Mauricio Peña y Lillo Correa;
9. Los antecedentes tenidos a la vista

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de formalizar, para todos los efectos legales, el Perfil funcionario de Encargado Oficina de Información, Reglamos y Sugerencia, ORIS del Servicio de Gobierno Interior, Intendencia Regional de Magallanes y Antártica Chilena, a fin de poder supervisar el cumplimiento de tareas orientadas a la evaluación de su desempeño.

**RESUELVO:**

1. **APRUEBASE**, para todos los efectos legales, el Perfil del Cargo de Encargado Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, ORIS del Servicio de Gobierno Interior, Intendencia Regional de Magallanes y Antártica Chilena de la forma que indica:

## **DEPENDENCIA**

Área de desempeño	:	Atención de Público.
Jefatura Superior	:	Intendente Regional / Gobernador Provincial
Jefatura Directa	:	Intendente Regional / Gobernador Provincial

## **GENERALIDADES**

Personal a cargo	:	No tiene
Subroga a	:	Oficial de Partes
Es subrogado por	:	Oficial de Partes
Clientes Internos	:	Oficial de Partes, Asesor Jurídico, Jefe DAF, Jefe Social y Gabinete
Clientes Externos	:	Personas naturales y jurídicas y otras OIRS

## **OBJETIVO DEL CARGO**

Atender a los usuarios internos y externos que requieran información, explicando los procedimientos, la tramitación, el estado del trámite y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga acceso expedito y oportuno a la información.

## **FUNCIONES**

1. Atender público de manera presencial, virtual y telefónica.
2. Resolver consultas de usuarios, vía telefónica, presencial y a través de correos electrónicos, desde el ámbito de su competencia.
3. Orientar al usuario a través del conocimiento de redes del Servicio Público.
4. Administrar el archivo (orden, clasificación, mantención, despacho, otros).
5. Mantener constante comunicación con áreas de la Intendencia y Unidades de la Subsecretaría del Interior y de otros Servicios y Empresas.
6. Elaboración, actualización y mantención de directorio de teléfonos y datos de contacto de autoridades del Sector Público.
7. Colaborar en el cumplimiento de metas y compromisos de gestión de la Unidad.
8. Realizar toda otra tarea que le sea encomendada por la autoridad competente en el ámbito de sus funciones.

## **COMPETENCIAS TRANSVERSALES AL ESTAMENTO**

- **Productividad:**  
Habilidad de fijar por si mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolo exitosamente, siendo capaz de obtener resultados según la planificación acordada

- **Flexibilidad:**  
Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distinta y variadas situaciones y con personas y grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.
- **Iniciativa-Autonomía:**  
Significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Actuar de manera proactiva cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica, evitando el agravamiento de problemas menores. También implica la posibilidad de proponer mejoras aunque no haya un problema que deba ser solucionado.
- **Probidad:**  
Conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función y/ o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **Trabajo en Equipo:**  
Es la habilidad para participar activamente de una meta en común, incluso cuando la colaboración conduce un objetivo que no está directamente relacionado con el interés personal. Supone facilidad por las relaciones interpersonales y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en éxito de las acciones del equipo.
- **Desarrollo de relaciones:**  
Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas, y calidas, o redes de contacto con distintas personas. Es abierto al dialogo con todo tipo de personas, se conduce con naturalidad y cordialidad siendo un comunicador/a asertivo/a.

## **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Comprensión del entorno organizacional:**  
Implica conocer la cultura organizacional de las unidades con las cuales debe coordinarse. Involucra además la capacidad para anticipar escenarios o situaciones del entorno que podrían afectar al servicio o al éxito de sus funciones.
- **Orientación al Cliente:**  
Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, y expectativas.
- **Autocontrol:**  
Es la capacidad de controlar las emociones evitando las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés
- **Búsqueda de Información:**  
Es la inquietud y curiosidad constante por saber mas sobre cosas, hechos, personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en le puesto. Puede implicar el análisis profundo o al búsqueda de información variada sin un objetivo concreto; información que puede ser útil en un futuro.

## **REQUISITOS DE FORMACIÓN EDUCACIONAL**

- Licencia de Enseñanza Media.
- Capacitación en:
  - Atención de Público, mínima de 8 horas, realizada durante los últimos 4 años desde el llamado a concurso.
  - Ley 19.880 sobre Bases de los procedimientos administrativos.
  - Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información.

## **REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

- Experiencia en Atención de Público.

## **REMUNERACIONES**

- Grado de la escala única de remuneraciones: 17° EUR.
- Monto sueldo bruto mensual aproximado sin asignaciones: \$ 524.247
- Calidad Jurídica: Contrata
- Estamento: Administrativo

Asimismo se contempla cada 3 meses una remuneración variable, establecida en la Ley N° 19.553.

## **LUGAR DE DESEMPEÑO**

El Sr. Encargado Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS desempeñará sus funciones en la Intendencia Regional de Magallanes y Antártica Chilena, ubicada en Plaza Gobernador Benjamín Muñoz Gamero 1028, Punta Arenas.

**2. TÉNGASE PRESENTE**, que a la fecha de la presente Resolución el Cargo de Encargado Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, ORIS del Servicio de Gobierno Interior Intendencia Regional de Magallanes y Antártica Chilena, recae por Res. Exenta N° 555, de 15.11.2011, a don Pedro Bernardino Arismendis Márquez.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE, (Fdo.)** Mauricio Peña y Lillo Correa, Intendente Regional Magallanes y Antártica Chilena.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.



### DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Pedro Arismendis Márquez
- Depto. Social
- Depto. Administrativo
- Archivo Gabinete
- Archivo Asesoría Jurídica
- Archivo

MPYLC/eps