



Dirección/ Subdirección de RRHH/
Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia

**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DE CARGO A
CONTRATA DE OPERADOR OIRS PARA LA UNIDAD DE RELACIONES
PUBLICAS, COMUNICACIONES Y OIRS
HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO DEL RÍO**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA VACANTE

CARGO

Operador OIRS

Nº DE VACANTES

1

TIPO DE VACANTE

Contrata

RENTA BRUTA

\$ 489.235 (Grado 19 de la E.U.S)

2. PERFIL DE CARGO

2.1 Descripción del Cargo

| | |
|--|---|
| Identificación del Cargo | |
| Nombre del Cargo | Operador de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS |
| Centro de Responsabilidad | Dirección |
| Centro de Costo | Unidad Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS |
| Jefatura | Jefe Unidad Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS |
| Requisitos Académicos: Enseñanza media completa | |
| Capacitación o formación en un área específica: - Servicio al Cliente acreditable - Microsoft Office – Nivel Medio Excel acreditable | |
| Conocimientos y/o Habilidades Técnicas: - Manejo Computacional nivel intermedio | |
| Experiencia deseable en algún área: - Experiencia de a lo menos un año en cargos de atención a público en el servicio público o privado, preferentemente del área salud. | |
| Objetivo del Cargo | Ejecutar el proceso de atención de público, gestionando consultas y reclamos del o los usuarios, según canal, parámetros y criterios establecidos por la institución, con el fin de entregar una atención fluida, |

| | |
|---|---|
| | <p>oportuna y eficiente a los usuarios del Hospital Roberto del Río, constituyéndose un espacio de participación.</p> <p>Entregar atención general a usuarios de manera oportuna y clara a todas las personas sin discriminación, establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera de la institución, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.</p> <p>Asimismo, colaborar con las actividades de la Unidad de Relaciones, Comunicaciones y OIRS, tales como eventos institucionales, cursos, etc.</p> |
| <p>Tipo de Jornada: Jornada completa, 44 horas. Horas extraordinarias según requerimiento.</p> | |

2.2 Red de Interacción

| | |
|---|---|
| INTERNA | |
| Jefatura directa del Cargo | Jefe Unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS |
| Equipo de trabajo | Operadora OIRS Periodistas |
| Cargos dependientes (sobre los que ejerce jefatura o supervisión directa) | No aplica |
| EXTERNA | |
| Cargos con los cuales tiene relación directa | Usuarios del Hospital de niños Roberto del Río |

3. Análisis del Cargo

3.1 Funciones y responsabilidades relevantes del cargo

1. Entregar información a los usuarios
2. Atender y orientar a los usuarios
3. Gestionar las inquietudes y solicitudes de los usuarios
4. Recibir sugerencias
5. Recibir, responder y/o derivar reclamos.
6. Registrar las solicitudes ciudadanas.
7. Realizar encuestas y mediciones.
8. Establecer coordinación con dispositivos de Información y Comunicación.
9. Difundir la Carta de Derechos y Deberes del Paciente.

10. Apoyar a la Unidad de Relaciones Públicas en la coordinación, organización y ejecución de eventos institucionales.
11. Recepcionar solicitudes ciudadanas a través de OIRS Minsal y sitio web institucional.
12. Recepcionar solicitudes de información emanadas de la Ley de Transparencia.
13. Identificar necesidades latentes, (no comunicadas en forma directa por los usuarios), y proporcionar ayuda y orientación a fin de resolver estas necesidades.
14. Recibir y acompañar a visitas y voluntariados.
15. Participar y colaborar en todos los aspectos que requiera la unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS, de acuerdo a solicitud específica de jefatura.

3.2 Competencias Conductuales

| Competencias Transversales | Nivel de Desempeño | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| Orientación al Cliente Externo e Interno | | | | | X |
| Adaptación Cambio-Innovación | | | | X | |
| Compromiso Organizacional | | | | X | |

| Competencias Específicas | Nivel de Desempeño | | | | |
|--------------------------|--------------------|---|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| Trabajo en Equipo | | | | X | |
| Trabajo Bajo Presión | | | X | | |
| Autocontrol II | | | | X | |

4. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección se realizará cursando las siguientes etapas:

1. Revisión de antecedentes y filtro curricular
2. Entrevista Técnica/Comisión de Selección
3. Evaluación Psicolaboral.
4. Definición de Finalista



Dirección/ Subdirección de RRHH/
Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia

Cabe mencionar que la revisión de antecedentes y filtro curricular será realizada por Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia, y tiene por objetivo realizar revisión de Antecedentes Curriculares de todos los y las postulantes, seleccionando a aquellos candidatos/as en base a las Etapas 4.1 Subfactor: *Estudios, Formación, y Capacitación*, y 4.2 Subfactor: *Experiencia Laboral*.

Dicha revisión se realizará previamente a la Entrevista Psicolaboral y Técnica. No pudiendo seguir participando en el proceso los y las postulantes que no obtengan el puntaje mínimo determinado por factor.

La Comisión de Selección estará constituida por:

1. Jefe Unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS
2. Jefe (S) Unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS
3. Subdirección de Gestión del Cuidado
4. Administrativo Unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS

5. METODOLOGÍA DE SELECCIÓN

Información sobre cada factor a evaluar

5.1 Revisión de Antecedentes y Filtro Curricular

a. Factor: Estudios, Formación, y Capacitación

Se evaluarán los certificados que acrediten nivel educacional, formación, y capacitación de acuerdo a las preferencias indicadas en el perfil de cargo.

b. Factor: Experiencia Laboral

Este factor sólo otorgará el puntaje correspondiente a quienes certifiquen correctamente dicha experiencia mediante certificado emitido por el/la representante legal o por el área de RR.HH. o de Personal donde se desempeñó.

Dicho certificado deberá contener:

- Firma y timbre del/la Representante Legal, Jefe/a de RR.HH. o Jefe de Personal.
- Respecto de la persona que postula: fecha de ingreso y término en la organización, nombre del cargo o cargos desempeñados y el período de desempeño de cada cargo, si correspondiere.

5.2 Factor: Entrevista Técnica/ Comisión de Selección

Consiste en una entrevista realizada por un referente técnico o una comisión, que puede incluir la aplicación de una prueba de conocimientos técnicos o no, y que tiene por objetivo evaluar los conocimientos que posee el/la postulante al cargo.

Los/as postulantes que queden en la calidad de No aptos para el cargo, no serán considerados/as para la entrevista de Adecuación Psicolaboral.



Dirección/ Subdirección de RRHH/
Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia

5.3 Factor: Adecuación Psicolaboral al Cargo

Consiste en la aplicación de uno o más test o pruebas psicológicas, que se efectuarán a un máximo de cinco postulantes correspondientes a aquellos que hayan obtenido el mayor puntaje en la etapa 4.1, y 4.2. El objetivo de esta fase es identificar la adecuación psicolaboral del/la postulante a las características de la función a desempeñar, quedando seleccionados para el cargo un máximo de tres postulantes que queden en calidad de Aptos o Aptos con Reparos.

Posterior a esto la Comisión de Selección decidirá quién es finalista de este proceso de selección, considerando la siguiente tabla de puntajes:

| ETAPA | FACTOR | SUBFACTOR | CRITERIO | PUNTAJE SUBFACTOR | PUNTAJE MÁXIMO POR FACTOR | PUNTAJE MÍNIMO APROBACIÓN ETAPA |
|---|--|--|---|-------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 1 | Estudios y cursos de Formación Educacional y de Capacitación | Formación Educacional | Enseñanza Media completa | 15 | 25 | 15 |
| | | Capacitación | Capacitación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo | 10 | | |
| | | | No posee capacitación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo | 0 | | |
| 2 | Experiencia Laboral | Experiencia Laboral en funciones similares | Experiencia laboral de 1 año en atención a público en el servicio público o privado. | 20 | 25 | 10 |
| | | | Experiencia laboral entre 6 meses y 1 año en atención a público en el servicio público o privado. | 10 | | |
| | | | Experiencia laboral menor a 6 meses en atención a público en el servicio público o privado. | 0 | | |
| | | Experiencia laboral en el sector salud. | 5 | | | |
| 3 | Evaluación Técnica | Entrevista Técnica | El postulante es Apto para el cargo | 25 | 25 | 15 |
| | | | El postulante es Apto con Observaciones para el cargo | 15 | | |
| | | | El postulante es No Apto para el cargo | 0 | | |
| 4 | Aptitudes específicas para el desempeño de la Función | Adecuación Psicolaboral para el cargo | Entrevista y test de apreciación Psicolaboral lo define como Recomendable para el cargo | 25 | 25 | 15 |
| | | | Entrevista y test de apreciación Psicolaboral lo define como Recomendable con Reparos para el cargo | 15 | | |
| | | | Entrevista y test de apreciación Psicolaboral lo define como no Recomendable para el cargo | 0 | | |
| Total | | | | | 100 | |
| Puntaje mínimo para ser considerado postulante idóneo | | | | | | 60 |

6. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

| Etapa del Proceso de Selección | Fecha y plazos |
|--|---------------------------|
| Recepción de Antecedentes | 9 de marzo – 14 de marzo |
| Análisis Curricular | 15 de marzo |
| Entrevista Técnica/Comisión de Selección | 16 de marzo – 17 de marzo |
| Entrevista Psicolaboral | 20 de marzo – 21 de marzo |
| Definición de Finalista | 22 de marzo |

**** La Recepción de antecedentes se realizará hasta las 13 horas del día 14 de marzo.**

Nota: este cronograma puede sufrir variaciones por necesidades del servicio o fuerza mayor. Cualquier modificación de fechas del presente cronograma será formalizada.

7. PROCEDIMIENTOS DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Para formalizar la postulación, los y las interesados/as que reúnan los requisitos deberán enviar sus antecedentes al mail seleccion.hrrio@redsalud.gov.cl, **indicando en el asunto del mail lo siguiente: “POSTULACIÓN CARGO OPERADOR OIRS”** y adjuntando los siguientes documentos y certificados.

- Currículum Vitae
- Copia de Cédula de Identidad
- Copia de Certificado de Título
- Certificados que acrediten capacitación si la posee.
- Fotocopias de certificados que acrediten experiencia en cargos similares o afines, referente a los cargos indicados en el Currículum Vitae y que tengan relación con las áreas de desempeño del cargo.

O podrá entregar su postulación en sobre cerrado en la **Oficina de Reclutamiento y Selección de Personal**, indicando el cargo al que postula.

Nota: Este Proceso de Selección se llevará a cabo en tanto haya a lo menos un/a postulante que cumpla con los requisitos.

8. REQUISITOS LEGALES PARA LA POSTULACIÓN:

Cumplir con los requisitos para ingresar a la Administración del Estado, contenidos en los artículos 12 y 13 del DFL N°29/2004 del Ministerio de Hacienda, que fija texto



Dirección/ Subdirección de RRHH/
Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia

refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo:

Artículo 12.- Para ingresar a la Administración del Estado será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano; no obstante, en casos de excepción determinados por la autoridad llamada a hacer el nombramiento, podrá designarse en empleos a contrata a extranjeros que posean conocimientos científicos o de carácter especial. Los respectivos decretos o resoluciones de la autoridad deberán ser fundados, especificándose claramente la especialidad que se requiere para el empleo y acompañándose el certificado o título del postulante.
- 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 crimen o simple delito.

Artículo 13.- Los requisitos señalados en las letras a), b) y d) del artículo anterior, deberán ser acreditados mediante documentos o certificados oficiales auténticos. El requisito establecido en la letra c) del artículo que precede, se acreditará mediante certificación del Servicio de Salud correspondiente. El requisito de título profesional o técnico exigido por la letra d) del artículo anterior, se acreditará mediante los títulos conferidos en la calidad de profesional o técnico, según corresponda, de conformidad a las normas legales vigentes en materia de Educación Superior.

El requisito fijado en la letra e) será acreditado por el interesado mediante declaración jurada simple. La falsedad de esta declaración hará incurrir en las penas del artículo 210 del Código Penal será acreditado por el interesado mediante declaración jurada simple. La falsedad de esta declaración hará incurrir en las penas del artículo 210 del Código Penal. La institución deberá comprobar el requisito establecido en la letra f) del artículo citado, a través de consulta al Servicio de Registro Civil e Identificación, quien acreditará este hecho mediante simple comunicación. La cédula nacional de identidad acreditará la nacionalidad y demás datos que ella contenga. Todos los documentos, con excepción de la cédula nacional de identidad, serán acompañados al decreto o resolución de nombramiento y quedarán archivados en la Contraloría General de la República, después del respectivo trámite de toma de razón.

- No estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades contenidas en los artículos 54 y 56 del DFL N°1-19653/2000 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.



Dirección/ Subdirección de RRHH/
Unidad de Gestión de Ingresos y Permanencia

8. NOTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS Y CIERRE DEL PROCESO

La Unidad de Reclutamiento y Selección notificará a los/las postulantes seleccionados.

Una vez practicada la notificación con el resultado del proceso, la Unidad de Reclutamiento y Selección levantará un Acta de Cierre la que será publicada en la página web institucional sección “Trabaje con nosotros”.