

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DE CARGO A CONTRATA DE OPERADOR TELEFÓNICO TERCER TURNO PARA LA UNIDAD DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO DEL RÍO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA VACANTE

CARGO Operador	Nº DE VACANTES 1
TIPO DE VACANTE Contrata	RENTA BRUTA \$ 358.174 bruto (Grado 25 de la E.U.S)

2. PERFIL DE CARGO

2.1 Descripción del Cargo

Identificación del Cargo	
Nombre del Cargo	Operadora tercer turno
Centro de Responsabilidad	Subdirección Administrativa
Centro de Costo	Unidad de Transporte y Telecomunicaciones
Jefatura	Jefe Unidad de Transporte y Telecomunicaciones
Requisitos Académicos:	
Enseñanza media completa	
Capacitación o formación en un área específica (ACREDITABLE):	
- No aplica	
Conocimientos y/o Habilidades Técnicas:	
- Manejo Computacional nivel Usuario. - Conocimientos y habilidades como operador telefónico	
Experiencia deseable en algún área:	
- Experiencia mínima de dos años como operador telefónico en el sector público o privado, idealmente sector salud.	
Objetivo del Cargo	Prestar una atención oportuna a las llamadas que ingresan a la Central Telefónica y realizar derivaciones a servicios pertenecientes al Hospital o a Centros asistenciales de la Red.
Tipo de Jornada: Tercer Turno	

2.2 Red de Interacción

INTERNA	
Jefatura directa del Cargo	Jefa de Transporte y Telecomunicaciones
Equipo de trabajo	Conductores – secretaria-operador
Cargos dependientes (sobre los que ejerce jefatura o supervisión directa)	No tiene
EXTERNA	
Cargos con los cuales tiene relación directa	Funcionarios del Hospital, Familiares de enfermos, público en general

3. Análisis del Cargo

3.1 Funciones y responsabilidades relevantes del cargo

1. Atender oportunamente las llamadas que ingresan a la Central Telefónica y derivar los requerimientos a los servicios que correspondan, sean estos intrahospitalarios o Centros Asistenciales de la Red externos.
2. Revisar diariamente los equipos telefónicos, radiales y altoparlante dejando constancia en el libro asignado para estos efectos.
3. Informar a su Jefatura directa acerca de problemas técnicos que puedan significar riesgo en los equipos.
4. Anotar en el libro las novedades para posterior revisión de su Jefatura.
5. Prestar apoyo en tareas propias de la Unidad de Comunicación y Transporte, y tomar el control de tareas establecidas por su Jefatura en ausencia de ésta.
6. Mantener completo conocimiento de los Equipos instalados en su lugar de trabajo, y mantener en funcionamiento teléfonos de emergencia y radios.
7. Vocear en casos de llamados de clave roja, y otros requerimientos de los servicios.
8. Establecer comunicación radial en horario diurno y nocturno con ambulancias, portátiles, enlaces con consultorios, SAMU, SAPUS y Red MINSAL.
9. Realizar la entrega de llaves de distintas Unidades del Hospital y registrar tanto la entrega como la recepción de las mismas.
10. Registrar en libro destinado para aquello: tráfico radial; llamados por altoparlante; y llamados a celulares.

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
Responsabilidad				x	
Capacidad de Trabajo Bajo Presión			x		
Orientación a la Calidad/Atención al Detalle			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

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 de Recursos Físicos
2. Jefe de Comunicación y Transporte

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.

Respecto a la Comisión, ésta estará constituida por la Jefatura del cargo y uno o dos referentes técnicos, o cargos que tengan directa relación con el puesto vacante, y para algunos casos un representante gremial del estamento del cargo que se busca cubrir. En el caso de los representantes gremiales, no necesariamente deberá ser el dirigente sindical quién componga la comisión, sino alguien que designe el propio gremio, y/o un Representante del Gremio con más representatividad en la Institución. Dicha Comisión es debidamente informada en la sección N°4.

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.

5.4 Factor: Definición de Finalista

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 Educativa	Formación Educativa	Enseñanza Media Completa	25	25	25
			No posee formación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	0		
2	Experiencia Laboral	Experiencia Laboral	Experiencia laboral de 2 año o más como Operador Telefónico en el Servicio Público o privado.	25	25	10
			Experiencia laboral entre 1 y 2 años como Operador Telefónico en el Servicio Público o privado.	10		
			Experiencia laboral entre menor a 1 año como Operador Telefónico en el Servicio Público o privado.	0		
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						65

Para ello todos aquellos postulantes que cumplan con el **puntaje mínimo para ser considerado candidato idóneo para el cargo** son presentados a la Comisión, **en igualdad de condiciones**, pudiendo ésta en virtud de los resultados obtenidos en cada una de las etapas anteriores designar como finalista a cualquiera de ellos.

Para la Definición del Finalista la Comisión podrá o no citar a nueva entrevista. En el caso de realizar una nueva entrevista se podrá invitar a un representante del gremio más representativo de la Institución. No obstante, en caso de requerirse votación tendrán derecho a sufragar la Jefatura directa del Cargo, los referentes Técnicos, y el representante gremial del estamento del cargo de que se trate. El otro gremio invitado tendrá derecho a voz y actuará como garante de la transparencia del Proceso de Selección.

6. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Etapa del Proceso de Selección	Fecha y plazos
Recepción de Antecedentes	7 de junio – 13 de junio
Análisis Curricular	16 de junio – 19 de junio
Entrevista Técnica/Comisión de Selección	20 de junio – 22 de junio
Entrevista Psicolaboral	23 de junio – 27 de junio
Definición de Finalista	28 de junio – 29 de junio

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

Nota: este cronograma puede sufrir variaciones. 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 TELEFÓNICO”** y adjuntando los siguientes documentos y certificados.

- Curriculum 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 Curriculum 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 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°



Subdirección de Gestión de las Personas
Unidad de Reclutamiento y Selección

18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

9. 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”.