



Subdirección de Gestión de Personas
Unidad de Reclutamiento y Selección

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: Secretariado o Técnico en Administración o Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas o Técnico en Trabajo Social	
Capacitación o formación específica: ACREDITABLE - Servicio al Cliente, acreditable - Microsoft Office; Word y excel– Nivel Medio, acreditable	
Conocimientos y/o Habilidades Técnicas: - Manejo Computacional Word y excel 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	Atender a público, gestionar consultas y reclamos del o los usuarios, según canal, parámetros y criterios establecidos por la institución, con el fin de entregar una atención fluida, oportuna y eficiente a los usuarios del Hospital Roberto del Río, constituyéndose un espacio de participación.
Tipo de Jornada: Jornada completa, 44 horas, y disponibilidad para realizar horas extras durante la semana y fines de semana en Campaña de Invierno, Navidad, y según necesidad de la Unidad. (REQUISITO INDISPENSABLE)	

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 y Funcionarios del Hospital de niños Roberto del Río

3. Análisis del Cargo

3.1 Funciones y responsabilidades relevantes del cargo

1. Entregar información y orientar a los usuarios.
2. Gestionar las inquietudes y solicitudes de los usuarios.
3. Recibir sugerencias; responder y/o derivar reclamos.
4. Gestionar los reclamos buscando una solución oportuna en conjunto con la Jefaturas.
5. Registrar las solicitudes ciudadanas.
6. Realizar encuestas y mediciones.
7. Establecer coordinación con dispositivos de Información y Comunicación.
8. Difundir la Carta de Derechos y Deberes del Paciente.
9. Coordinar, organizar y ejecutar eventos institucionales.
10. Mantener la plataforma de solicitudes ciudadanas actualizada a través de OIRS Minsal, sitio web institucional y Portal de Transparencia.
11. Identificar necesidades latentes, (no comunicadas en forma directa por los usuarios), y proporcionar ayuda y orientación a fin de resolver estas necesidades.
12. Recibir y acompañar a visitas y voluntariados.
13. 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 Bajo Presión				X	
Capacidad de Planificación y Organizacional				X	
Ética				X	
Análisis y Evaluación de Problemas			X		
Responsabilidad				X	
Trato personal			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, filtro curricular será realizada por la Unidad de Reclutamiento y Selección y Unidad de Comunicaciones Relaciones Públicas y OIRS, y tiene por objetivo realizar la 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. Periodista Unidad de Relaciones Públicas, Comunicaciones y OIRS
4. Representante Fenpruss

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 quien tendrá derecho a voz y actuará como garante de la transparencia del Proceso de Selección.

En el caso de los representantes gremiales, no necesariamente deberá ser el dirigente sindical quien 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

Para la **definición del finalista** participarán todos los integrantes de la Comisión de Selección, a excepción de o los representantes gremiales quienes tienen derecho a voz y actúan como garantes de la transparencia del Proceso de Selección; y se considerará 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 y de Capacitación	Formación Educativa	Formación Técnica de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	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.	15		
			Experiencia laboral menor a 6 meses en atención a público en el servicio público o privado.	0		
		Experiencia laboral en el sector salud.	Experiencia mayor a seis meses en atención a público 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						55

La Unidad de Reclutamiento y Selección, presenta a la Comisión, todos aquellos postulantes que cumplan con el **puntaje mínimo para ser considerado candidato idóneo para el cargo, 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 y los referentes

Técnicos. Los Representantes gremiales invitados tendrán derecho a voz y actuarán como garantes de la transparencia del Proceso de Selección.

6. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Etapa del Proceso de Selección	Fecha y plazos
Recepción de Antecedentes	1 de agosto – 6 de agosto
Análisis Curricular	7 de agosto – 9 de agosto
Entrevista Técnica/Comisión de Selección	10 de agosto – 11 de agosto
Entrevista Psicolaboral	14 de agosto – 15 de agosto
Definición de Finalista	15 de agosto

**** La Recepción de antecedentes se realizará hasta las 17 horas del día 6 de agosto.**

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.
- Certificados que acrediten experiencia referente a los cargos indicados en el Currículum Vitae y que tengan relación con las áreas de desempeño del cargo (ver punto 5.1 letra b). **REQUISITO EXCLUYENTE**

**** SE REITERA COMO REQUISITO INDISPENSABLE LA DISPONIBILIDAD PARA REALIZAR HORAS EXTRAS DURANTE LA SEMANA Y FINES DE SEMANA EN CAMPAÑA DE INVIERNO, NAVIDAD, Y SEGÚN NECESIDAD DE LA UNIDAD**

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



Subdirección de Gestión de Personas
Unidad de Reclutamiento y Selección

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.



Subdirección de Gestión de Personas
Unidad de Reclutamiento y Selección

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".