



Subdirección de Gestión de las Personas  
Unidad de Reclutamiento y Selección

## **BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DE CARGO A CONTRATA DE JEFE PARA LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO DEL RÍO**

### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA VACANTE**

<b>CARGO</b> Jefe	<b>Nº DE VACANTES</b> 1
<b>TIPO DE VACANTE</b> Contrata	<b>RENDA BRUTA</b> \$ 1.580.388 (Grado 10 de la E.U.S)

### **2. 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 delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal.

**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. 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.

**Se deja establecido que podrá optar al Grado 10 EUS, tal como lo estipula el D.F.L N°28, aquel Profesional que certifique una carrera de a los menos 10 semestres de duración, otorgado por una Universidad o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente, además **deberá acreditar experiencia profesional no inferior a 3 años en el sector público o privado; y en el caso de aquel Profesional que certifique una carrera de a lo menos 8 semestres de duración**, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por esté o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente, **deberá acreditar experiencia profesional no inferior a 4 años, en el sector público o privado.****

### 3. PERFIL DE CARGO

#### 3.1 Descripción del Cargo

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del Cargo	Jefe OIRS
Centro de Responsabilidad	Dirección
Centro de Costo	
Fecha actualización	Junio de 2018
Jefatura	
<b>Requisitos Académicos:</b>	
Asistente Social, Relacionador Público, Periodista	
<b>Capacitación o formación en un área específica (ACREDITABLE):</b>	
- Idealmente capacitación en Atención al Cliente o Trato Usuario	
<b>Conocimientos y/o Habilidades Técnicas:</b>	
- Manejo cabal del sistema OIRS-MINSAL y dispositivos de participación ciudadana.	

- Conocimiento del proceso de gestión interna de solicitudes ciudadanas.
- Conocimientos de la Ley N° 20.285, sobre transparencia y acceso a la información.
- Conocimiento del Portal de Transparencia.
- Conocimiento Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de Los Pacientes.
- Conocimiento de otras normas legales pertinentes.
- Conocimiento del REN.
- Manejo de tecnologías de la comunicación e información.
- Manejo computacional nivel medio (Word, Office, etc)

**Experiencia deseable en algún área:**

- Experiencia de al menos 2 años como Jefatura en OIRS o áreas de contacto directo con los usuarios, en el sector público o privado.
- Experiencia de 3 años en OIRS o funciones de contacto directo con los usuarios en instituciones públicas o privadas.

<b>Objetivo del Cargo</b>	Responder a las necesidades de participación ciudadana, permitiendo a la ciudadanía acceder e interactuar de manera óptima con la Institución, garantizando su derecho a Informarse, Sugerir, Reclamar y Felicitar.
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tipo de Jornada: Jornada completa, 44 horas.**

### 3.2 Red de Interacción

<b>INTERNA</b>	
Jefatura directa del Cargo	- Director
Equipo de trabajo	- Jefe de Relaciones Públicas
Cargos dependientes (sobre los que ejerce jefatura o supervisión directa)	- Operador OIRS - Facilitador Intercultural
<b>EXTERNA</b>	
Cargos con los cuales tiene relación directa	- Dirección - Jefaturas de CC y CR - Referentes OIRS del SSMN

## 4. Análisis del Cargo

### 4.1 Funciones y responsabilidades relevantes del cargo

1. Derivar solicitudes ciudadanas, e información referida a la Ley de Transparencia.
2. Apoyar al Operativo de la OIRS en resolver requerimientos de los usuarios, cuando Operativo no tiene capacidad resolutive.
3. Supervisar el ingreso de Solicitudes Ciudadanas, que se generen a través de los diferentes puntos de contactos existentes en el Establecimiento, al Sistema OIRS-MINSAL.
4. Revisar y otorgar visto bueno a respuestas de solicitudes ciudadanas para firma de Director.
5. Realizar informes mensuales de actividad de la OIRS

6. Velar por el cumplimiento del plazo legal de respuestas por parte de jefes de servicios y centros de responsabilidad.
7. Alertar al Director sobre casos que puedan desarrollarse en demandas o denuncias en medios de comunicación.
8. Participar en reuniones de coordinación de las OIRS en el Servicio de Salud Metropolitano Norte.
9. Atender las solicitudes emanadas del Servicio de Salud Metropolitano Norte, Ministerio de Salud, FONASA, Gobernaciones y otras instancias intersectoriales.
10. Supervisar la realización de encuestas y estudios de satisfacción usuaria.
11. Supervisar al personal a cargo.
12. Realizar otras funciones encomendadas por su jefatura directa.

#### 4.2 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
Liderazgo				X	
Comunicación efectiva					X
Manejo de conflictos					X
Ética				X	

#### 5. 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



Subdirección de Gestión de las Personas  
Unidad de Reclutamiento y Selección

Cabe mencionar que la revisión de antecedentes y filtro curricular será realizada por Unidad de Reclutamiento y Selección, 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 postulantes que no obtengan el puntaje mínimo determinado por factor.

### **La Comisión de Selección estará constituida por:**

1. Director
2. Subdirección de Gestión de Personas
3. Subdirección de Gestión del Cuidado
4. Representante Gremial ASENF
5. Representante Gremial FENPRUSS

## **6. METODOLOGÍA DE SELECCIÓN**

### **Información sobre cada factor a evaluar**

#### **6.1 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.

#### **6.2 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. Al culminar esta etapa, la Comisión o quien corresponda definirá **un máximo de cinco postulantes**, los que serán evaluados psicolaboralmente.



Subdirección de Gestión de las Personas  
Unidad de Reclutamiento y Selección

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, y para algunos casos, se requerirá la participación de uno o más representantes gremiales como parte de la Comisión de Selección. En aquellos casos el representante gremial invitado corresponderá al del estamento del cargo que se busca cubrir, y de aquel más representativo de la Institución.

**Los representantes gremiales tendrán derecho a voz y actuarán como garantes de la transparencia del proceso de selección.**

Dicha Comisión es debidamente informada en la sección N°4.

### **6.3 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.

### **6.4 Factor: Propuesta de candidatos**

Para la **definición del o los candidatos idóneos para el cargo** se considerará la siguiente tabla de puntajes:

Subdirección de Gestión de las Personas  
Unidad de Reclutamiento y Selección

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	Formación profesional de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	10	15	10
			No posee formación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	0		
		Capacitación	Capacitación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	5		
			No posee capacitación de acuerdo a las preferencias señaladas en el perfil de cargo	0		
2	Experiencia Laboral	Experiencia Laboral	Experiencia laboral de 2 años o más como Jefatura en OIRS o atención de usuarios en el sector público o privado.	10	15	5
			Experiencia laboral entre 1 año y 2 años como Jefatura en OIRS o atención de usuarios en el sector público o privado.	8		
			Experiencia laboral menor a 1 año como Jefatura en OIRS o atención de usuarios en el sector público o privado.	0		
		Experiencia en OIRS	Experiencia de 3 años o más en OIRS o atención de usuarios.	5		
4	Evaluación Técnica	Entrevista Técnica	El postulante es Apto para el cargo	35	35	25
			El postulante es Apto con Observaciones para el cargo	25		
			El postulante es No Apto para el cargo	0		
5	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	35	35	25
			Entrevista y test de apreciación Psicolaboral lo define como Recomendable con Reparos para el cargo	25		
			Entrevista y test de apreciación Psicolaboral lo define como no Recomendable para el cargo	0		
Total					100	
Puntaje mínimo para ser considerado candidato idóneo						65

### 6.5. Factor: Definición de Finalista:

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

La Comisión podrá designar en el cargo a cualquiera de los candidatos que hayan cumplido con el puntaje mínimo solicitado.

Para la Definición del Finalista, participarán todos los integrantes de la Comisión Técnica. Los representantes gremiales tendrán derecho a voz y actuarán como garantes de la transparencia del proceso de Selección.

La Comisión podrá o no citar a nueva entrevista. En el caso de realizar una nueva entrevista podrá incorporar a un integrante del Comité Directivo.

**SE DEJA ESTABLECIDO QUE LA PERSONA SELECCIONADA TENDRA UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO A LOS 3 MESES, QUE DEFINIRA LA CONTINUIDAD DEL CONTRATO.**

## 7. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Etapa del Proceso de Selección	Fecha y plazos
Recepción de Antecedentes	29 de junio – 11 de julio
Análisis Curricular	12 de julio – 13 de julio
Entrevista Técnica/Comisión de Selección	17 de julio – 20 de julio
Entrevista Psicolaboral	23 de julio – 25 de julio
Definición de Finalista	26 de julio
Inicio de funciones	1 de agosto

**\*\* La Recepción de antecedentes se realizará hasta las 13 horas del día 11 de julio.**

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

## 8. PROCEDIMIENTO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Las postulaciones se realizarán **solo a través del Portal Empleos Públicos, [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl)**, adjuntando los siguientes documentos y certificados:

- Currículum Vitae
- Copia de Cédula de Identidad
- Copia de Certificado que acredite nivel educacional (requerido por ley)
- Certificados que acrediten capacitación si la posee.
- Certificados que acrediten experiencia laboral emitido por la oficina de Personal o Recursos Humanos. **REQUISITO EXCLUYENTE**

**SE DEJA ESTABLECIDO QUE SOLO SE RECIBIRAN POSTULACIONES A TRAVES DEL PORTAL EMPLEOS PUBLICOS.**

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

## 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".