



LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN PARA PROVEER CARGO

El Hospital de Niños Dr. Roberto del Río, llama a proveer 01 cargo Operador(a) Oirs Urgencia –Técnico con Calidad Jurídica Honorario.

N° de Cargos	Cargo	Calidad Jurídica/ Horas /Ley	Establecimiento
01	Operador(a) Oirs Urgencia	Honorario 44 horas/ Ley N° 18.834	Hospital de Niños Dr. Roberto del Río.

Los antecedentes del proceso se encontrarán en las páginas: www.hrrrio.cl; www.empleospublicos.cl

DR. NÉSTOR ORTEGA LASTRA
HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO DEL RÍO



BASES DEL PROCESO DE LLAMADO DE SELECCIÓN DE PERSONAS PARA LA PROVISIÓN DE CARGO A HONORARIO DE OPERADOR(A) OIRS URGENCIA; HOSPITAL DE NIÑOS DR. ROBERTO DEL RÍO.

1.- IDENTIFICACION DE LA VACANTE:

Tipo de Proceso	ABIERTO
Nombre del Cargo	Operadora Oirs Urgencia
Nº de Vacantes	01
Calidad Jurídica / Horas / Ley / Jornada	Honorario/44 horas/Ley Nº 18.834/ Diurno.
Estamento	Técnico
Grado / Sueldo	Grado °21 Renta Bruta: 517.413
Unidad de Desempeño	Oirs
Dependencia de Jefatura	Jefa Oirs
Lugar de Desempeño	Profesor Zañartu #1085, Comuna de Independencia

NOTA: Se informa que el recinto del Hospital no cuenta con estacionamiento privado.

2.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN:

Los/as postulantes deberán acreditar al momento de la postulación el cumplimiento de los siguientes requisitos:

2.1. Requisitos Generales: Los/las postulantes deberán cumplir con los siguientes requisitos generales señalados en el artículo 12 de la ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido coordinado y sistematizado fue fijado por el del decreto con fuerza de ley Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, por el siguiente:

- Ser ciudadano o extranjero poseedor de un permiso de residencia.
- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente.
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- Poseer el nivel educacional o título profesional que por la naturaleza del empleo exija la ley.
- 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.
- No estar inhabilitado(a) para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen simple o delito.



DEBIDO A LA ALERTA SANITARIA

TODOS LOS EXTRANJEROS PODRAN POSTULAR ACREDITANDO:

- 1. TÍTULO APOSTILLADO EN SU PAÍS**
- 2. CEDULA DE IDENTIDAD CHILENA**
- 3. VISA DE TRABAJO**
- 4. PERMISO DE RESIDENCIA**

Sin perjuicio de lo anterior, los/as postulantes no deberán estar afecto/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N° 1/19653 de 2000 del Ministerio Secretaria 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, esto es:

- Tener vigentes o suscribir, por si o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Establecimiento.
- Tener litigios pendientes con el Establecimiento, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos/as, adoptados/as o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Ser Director/a, administrador/a, representante o socio/a titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando esta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Establecimiento.
- Ser cónyuge, hijo/a, adoptado/a o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios Directivos del Establecimiento hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio Nacional, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

2.2. Requisitos Específicos: **TÉCNICOS**

A continuación, se presentan aspectos que se consideran relacionados con el buen desempeño esperado del Cargo, que orientarán la evaluación de los/as candidatos/as, en el proceso de selección.

Experiencia Laboral	Requerida (según DFL Para Grado 21° y 22°)	-Título de Técnico de nivel superior otorgado por un Establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por este o; - Título de técnico de nivel medio o equivalente otorgado por el Ministerio de Educación o; -Licencia de enseñanza media o equivalente y certificado de competencias para ejercer como auxiliar paramédico otorgado por la Autoridad Sanitaria, previa aprobación del curso de 1500 horas como mínimo, según programa del Ministerio de Salud.
	Requerido (Según Jefatura)	-6 meses de atención al público en el sector público o privado (Deseable).
Estudios	Requerida (Según DFL)	-Título de Técnico de nivel superior otorgado por un Establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por este o;



		- Título de técnico de nivel medio o equivalente otorgado por el Ministerio de Educación o; -Licencia de enseñanza media o equivalente y certificado de competencias para ejercer como auxiliar paramédico otorgado por la Autoridad Sanitaria, previa aprobación del curso de 1500 horas como mínimo, según programa del Ministerio de Salud.
	Requeridos (Según Jefatura)	Técnico en Servicio Social o Técnico en Trabajo Social.
Capacitación y conocimientos adicionales deseables	Cursos o Capacitaciones	-Curso capacitación en trato al usuario (deseable). -Curso Office nivel medio (deseable).
	Conocimientos y/o Habilidades Técnicas deseables	-Conocimiento de la ley 20.584. -Conocimiento en computación nivel usuario. -Conocimiento de Salud Familiar. -Conocimiento de la Red de Salud Metropolitana.

3.- PROCEDIMIENTO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES **PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTO:**

3.1. Procedimiento de postulación

Para formalizar la postulación, los/as interesados/as que reúnan los requisitos deberán hacerlo **a través del Portal web www.empleospublicos.cl o los medios adicionales señalados en las condiciones generales**, durante el periodo de tiempo indicado en el numeral 7 (Cronograma Proceso de Selección).

Los/as interesados/as deben ingresar al link de postulación, completando y adjuntando toda la información solicitada, en forma electrónica, pues **NO se aceptará información alguna presentada por otros medios.**

Para realizar su postulación deberá, entonces, estar previamente registrado/a en dicho Portal, conforme sus respectivas instrucciones, inscribiéndose como usuario/a y completando el Currículum Vitae respectivo, sugiriéndose verificar además, para usuarios/a antiguos, que los antecedentes se encuentran actualizados.

3.2. Antecedentes documentales obligatorios para postular

Para hacer válida la postulación, los/as interesados/as deberán adjuntar obligatoriamente (a excepción de aquello que se indique como no excluyente) la siguiente información:

1. Certificado de Título Profesional
2. Fotocopia Cédula de Identidad.
3. Certificados que acrediten especialización pertinente finalizada (capacitación, postítulos), etc.
4. Currículum Vitae (no acredita experiencia laboral).
5. Certificados que acrediten Experiencia Laboral, identificándose la respectiva entidad pública o privada, el lapso de desempeño y las funciones y responsabilidades a su cargo; debiendo ser expedidos con clara indicación del nombre del certificador, su cargo y firma. **Relación de servicio o Certificado de Antigüedad en el caso de funcionarios públicos.** Excepcionalmente se aceptarán



contratos de trabajo más los respectivos finiquitos o documentos equivalentes en los que conste el respectivo periodo certificado.

Los documentos antes señalados se deben ingresar en el mismo Portal de Empleos Públicos, en la opción "Adjuntar Archivos", donde deberá adjuntar cada uno de los documentos que se exige sean presentados al momento de formalizar su postulación al cargo, con lo cual, quedarán con un número de ticket. Si él o la postulante no adjuntan los documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción de postular, quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.

Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Las/os postulantes que no adjunten los antecedentes requeridos quedarán fuera del proceso.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos que no cumplan con el perfil de competencias y/o los requisitos establecidos.

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones de todos/as los/as postulantes que se presenten a este proceso.

4.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:

El procedimiento de selección se realizará cursando las siguientes etapas o factores:

ETAPA 1: EVALUACION CURRICULAR

En esta etapa se evaluará el factor "Estudios y cursos de formación educacional y de capacitación" asignándose puntaje sobre la base de los antecedentes aportados por los postulantes.

El puntaje total de este factor se obtendrá mediante la suma de los siguientes 2 subfactores, a saber:

- 1. Subfactor Título/Licencia:** Se otorgará un **puntaje único ponderado de 10 puntos** de acuerdo al certificado de Título Profesional / Técnico / Técnico de Nivel Superior/Licencia de Enseñanza Media, entregada por el Ministerio de Educación o avalada por este, según requiera.
- 2. Subfactor Cursos de formación educacional y de capacitación:** Para los efectos de este subfactor, se entenderán los cursos de formación educacional, de capacitaciones relacionadas con el cargo.

Este subfactor requerirá por curso una duración de más de 16 horas, y no tener más de 5 años de antigüedad, desde la fecha de iniciación del Proceso de Selección.

Se evaluarán los certificados que acrediten nivel educacional, formación y capacitaciones que tengan relación con el área de desempeño y que se indican en los Requisitos establecidos. En el caso de postulantes pertenecientes al Sector Público, podrán presentar el listado de Capacitaciones emitido por la oficina de Capacitación respectiva con firma y timbre de la persona responsable

FACTOR: FORMACION EDUCACIONAL

Mediante la tabla que se muestra a continuación, se realizará la evaluación curricular de los antecedentes presentados por cada postulante, y se asignaran los puntajes de acuerdo a la siguiente tabla.

Los postulantes que no alcancen el puntaje mínimo, no podrán pasar a la siguiente etapa.



Esta etapa tiene un **puntaje único ponderado de 10 puntos**, quien no alcance este puntaje **no podrá pasar a la siguiente etapa**. Cada postulante puede ser clasificado en una de las categorías señaladas para cada factor y subfactor.

Formación	Puntaje	%	Puntaje Ponderado
Título Técnico en Servicio Social o Técnico en Trabajo Social.	100	10	10

FACTOR: CURSOS DE FORMACIÓN EDUCACIONAL Y DE CAPACITACIÓN:

En el caso de la especialización, se sumaran los puntajes de los requisitos aquí señalados, de acuerdo a las especializaciones que posea cada postulante, pudiendo cada uno de ellos obtener un puntaje bruto máximo de 100 Puntos y un puntaje bruto mínimo de 0 puntos.

Este subfactor tendrá un peso total de un 10%, con un mínimo Puntaje ponderado de 0 puntos y un máximo puntaje ponderado de 10 puntos, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Especialización	Puntaje por curso	Sumatoria Puntaje bruto (min - máx.)	%	Puntaje Ponderado
Curso en trato al usuario (deseable)	50	Puntaje mínimo: 0	10	5
Curso Office nivel usuario (deseable)	50	Puntaje Máximo: 100		5

ETAPA 2: EXPERIENCIA LABORAL: Comprende la evaluación del tiempo de experiencia en funciones que tengan relación con las áreas de desempeño del cargo. 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 representante legal, jefe/a de RR.HH. o jefe/a de Personal.
- Certificados que den cuenta del periodo trabajado con fecha de ingreso y término en la organización (día, mes y año), nombre del cargo o cargos desempeñados y el período de desempeño de cada cargo, si correspondiere.
- En los casos de postulantes que se hayan desempeñado en el sector público pueden presentar Certificado de Relación de Servicios que se debe solicitar en las Oficinas de Recursos Humanos de la respectiva institución pública donde se desempeñó.

Nota: Las resoluciones de nombramiento del sistema público no son válidas para este proceso, porque informan sobre el inicio del contrato, no sobre el término del mismo.

Para efectos de este factor, todos los postulantes deberán acreditar, mediante certificado y detallar en currículum tipo actualizado, la experiencia en cargos y la experiencia laboral en funciones relacionadas con el cargo. Cabe señalar que para efectos de medición o cálculo de la experiencia laboral, la fecha límite a considerar corresponderá a la fecha de emisión del certificado.

La experiencia aquí señalada tendrá un peso total de un 25%, con un **mínimo de 0 puntos** y un **máximo de 10 puntos**.

EXPERIENCIA	Puntaje	%	Puntaje Ponderado
Al menos 6 meses de experiencia en atención a público en el sector público o privado (Deseable).	60	25	15



Sin experiencia	40		10
-----------------	----	--	----

ETAPA 3: EVALUACION TECNICA: En esta etapa se evaluará la competencia técnica para el desempeño del cargo mediante una Entrevista de Valoración Global y los puntajes serán los que se asignen en conformidad a la tabla de valores indicada más adelante, cumpliendo con las siguientes categorías:

- Adecuación Alta al Perfil de Cargo: considera que el postulante, cuenta con las competencias técnicas para el desempeño de la tarea,
- Adecuación Media al Perfil de Cargo: se entiende que el postulante, cuenta con las competencias técnicas, para desempeñar bien su tarea, no obstante, se requiere de una evaluación en el puesto de trabajo una vez iniciada su tarea.
- Adecuación Baja al Perfil de Cargo: las competencias técnicas son deficientes, para realizar la tarea.

La Entrevista Técnica y Comisión de Selección estará constituida por:

- Jefe de Unidad Oirs y Control de Gestión.
- Profesional de la Unidad Oirs.
- Todos los Representantes gremiales del Hospital de Niños Dr. Roberto del Río, *como veedor del proceso.*

Nombre de Planta	Asociación Gremial Correspondiente
Médicos, Odontólogos(as), Químicos Farmacéuticos	ASOMED
Profesionales Universitarios	FENPRUS
Enfermeras(os) Universitarias(os)	ASENF
Administrativos	FENATS/ ASOCIACION Nº1
Auxiliares	FENATS/ ASOCIACION Nº1
Técnicos	AFUTEPA

Esta reunión se efectuará a través de una entrevista, la cual será presencial en la ciudad de Santiago según calendario publicado; la hora de presentación se le notificará al postulante oportunamente vía correo electrónico, o de manera telefónica, **quien realiza la cita es la unidad quien solicita el cargo.** (De manera ocasional y de fuerza mayor, se podría realizar la entrevista online).

PROCESO	RESPONSABLE
Revisión de antecedentes y filtro curricular	Unidad de Reclutamiento y Selección
Entrevista Técnica/Comisión de Selección	Unidad que solicita el cargo.
Evaluación Psicolaboral.	Unidad de Reclutamiento y Selección
Definición de Finalista	Comisión de Selección Técnica.

Resultado de la entrevista: **La Unidad que solicito el cargo,** hará llegar a Reclutamiento y Selección la nómina con la identificación de los postulantes entrevistados y el puntaje total obtenido por cada uno de ellos, junto con la planilla debidamente firmada, con las evaluaciones individuales efectuadas por los integrantes de la comisión entrevistadora.

SOBRE LA EVALUACIÓN TÉCNICA: *(evaluación que realiza la unidad solicitante)*

Posterior a la evaluación curricular, se aplicará una evaluación técnica a los y las postulantes que califiquen para esta etapa. Esta tiene por objetivo conocer el grado en que el candidato(a) posee habilidades y conocimientos en materias específicas del cargo.

La evaluación será desarrollada por el área que solicita el proceso y aplicada por el/la encargado/a del mismo a todos los/as postulantes que hubieren sido seleccionados en la fase anterior. Los instrumentos de evaluación pueden ser los siguientes:

Prueba de conocimientos: Un referente técnico del área desarrolla una prueba escrita con alternativas o desarrollo, un estudio de caso o cualquier otro tipo de formato que permita dilucidar el nivel de



conocimientos o competencias técnicas de una persona. Además, se debe determinar la escala de notas y calificación mínima para aprobar.

En el caso de que alguno de los o las postulantes presente alguna discapacidad física, la prueba se debe ajustar a las necesidades de la persona, con el objetivo de no discriminar por este motivo. Lo anterior, siempre y cuando la condición de discapacidad sea informada con anticipación por el o la postulante en su solicitud para el cargo.

Se deben aplicar la misma prueba o entrevista técnica a todos(as) los(as) candidatos(as), asegurando la igualdad de oportunidades, salvo en los casos de postulantes que presenten alguna discapacidad donde se debe adecuar las pruebas a él o la postulante.

EXCEPCIONES: SE DEJA ESTABLECIDO QUE SI EL NUMERO DE POSTULANTES QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN LA ETAPA DE FILTRO CURRICULAR ES MAYOR A 10, LA COMISIÓN DE SELECCIÓN PODRÁ ELEGIR A UN MÍNIMO DE 5 POSTULANTES PARA SER CITADOS A ENTREVISTA TÉCNICA, USANDO COMO CRITERIO PARA LA ELECCIÓN AQUELLOS QUE SE ACERQUEN EN MAYOR MEDIDA AL PERFIL PUBLICADO.

Esta etapa tiene un **máximo ponderado de 25 puntos** y un puntaje **mínimo ponderado de 15 puntos** para pasar a la siguiente etapa.

Los postulantes que no alcancen la puntuación mínima, **no podrán pasar a la siguiente etapa.**

FACTOR	CATEGORIAS	PUNTAJE	PONDERADOR	PUNTAJE PONDERADO
EVALUACIÓN TÉCNICA	Adecuación al perfil, Alto	75 a 100	25	18.75 a 25
	Adecuación al perfil, Medio	60 a 74		15 a 18.5
	Adecuación al perfil, Bajo	0 a 59		0 a 14.75

ETAPA 4: APTITUDES ESPECÍFICAS PARA EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN ADECUACIÓN PSICOLABORAL PARA EL CARGO:

En esta etapa se evaluará la adecuación psicológica del postulante en relación al perfil del cargo. El método utilizado será aquel que permita medir las aptitudes y competencias específicas requeridas para el desempeño del cargo (entrevistas por competencias y/o test psicológicos). La Evaluación Psicolaboral será realizada por profesionales de la Unidad de Reclutamiento y Selección de la Institución, y ésta podrá ejecutarse de forma presencial u online; la hora de presentación se le notificará al postulante oportunamente vía correo electrónico o telefónicamente.

Esta etapa tiene un **máximo ponderado de 30 puntos** y un puntaje **mínimo ponderado de 18 puntos.**

Los postulantes que no alcancen la puntuación mínima, **quedarán inmediatamente fuera del proceso.**

FACTOR	CATEGORIAS	PUNTAJE	PONDERADOR	PUNTAJE PONDERADO
EVALUACIÓN PSICOLABORAL	Adecuación al perfil, Alto	75 a 100	30	22.5 a 30
	Adecuación al perfil, Medio	60 a 74		18 a 22.2
	Adecuación al perfil, Bajo	0 a 59		0 a 17.7



	Bajo			
--	------	--	--	--

ETAPA 5: PROPUESTA DE NOMINA DE CANDIDATOS IDÓNEOS

Para ser considerado candidato idóneo, el/la postulante deberá reunir un puntaje igual o superior a **53** puntos.

Para el cálculo de los puntajes finales se considerarán solo aquellos postulantes que hubieren obtenido los puntajes mínimos asignados para cada etapa. El postulante que no obtenga el puntaje mínimo de cada etapa y final, no podrá continuar en el proceso de selección.

Como resultado del proceso de selección, la Unidad de Reclutamiento y Selección propondrá a la Comisión de Selección una nómina con los nombres de los/as candidatos/as que hayan obtenido el puntaje mínimo para ser considerado candidato idóneo.

ETAPA 6: DETERMINACIÓN DEL POSTULANTE QUE OCUPARÁ EL CARGO VACANTE:

La Comisión de Selección definirá al postulante que ocupará la vacante a partir de la nómina presentada por la Unidad de Reclutamiento y Selección, ponderando todos los antecedentes que obren bajo su poder, pudiendo elegir a cualquiera de ellos.

****SE DEJA ESTABLECIDO QUE LA PERSONA SELECCIONADA TENDRÁ UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS 3 MESES, QUE DEFINIRÁ LA CONTINUIDAD DEL CONTRATO.**

5. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS OFICIALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN:

En el caso de haber suficientes postulantes idóneos, la autoridad facultada para hacer el nombramiento, seleccionará a una de las personas propuestas y la Unidad de Reclutamiento y Selección notificará telefónicamente y por correo electrónico.

La aceptación del cargo deberá efectuarse dentro de los cinco días siguientes a su notificación, mediante correo electrónico a 'seleccion.hrrrio@redsalud.gov.cl' Si no lo hiciera, la autoridad facultada nombrará a alguno de los otros postulantes propuestos.

El Proceso de Selección se resolverá a más tardar el día establecido según el calendario, y su resultado será informado en el Portal de Empleos Públicos, y la página del Hospital Gestor Documental a más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su conclusión. Además, se les notificará vía correo electrónico (en caso que se requiera). Nuestro departamento se reserva el derecho de modificar su calendario en caso que sea necesario.

6. FACTORES DE EVALUACIÓN, PONDERACIÓN Y PUNTAJE DEL PROCESO COMPLETO

CARGO	ESTUDIOS FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	EXPERIENCIA LABORAL	Prueba Técnica	Psicolaboral	TOTAL
Operador(a) Oirs Urgencia	20 %	25%	25%	30%	100%

La Unidad de Reclutamiento y Selección, presentará al Director del Servicio o a quien correspondiese un ranking con los/as postulantes que hayan obtenido los puntajes más altos en el proceso de Selección (estas personas por defecto tienen que haber aprobado la Evaluación Psicolaboral), para que dicha autoridad decida respecto de él o la mejor postulante para desempeñar el cargo a proveer.



Cuando los resultados estén finalizados según cronograma se notificará a el/la postulante seleccionado/a vía telefónica y/o por correo electrónico.

****SE DEJA ESTABLECIDO QUE LA PERSONA SELECCIONADA TENDRÁ UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LOS 3 MESES, QUE DEFINIRÁ LA CONTINUIDAD DEL CONTRATO.**

7. CRONOGRAMA

Etapa del Proceso de Selección	Fecha y plazos
Recepción de Antecedentes	10/06/2022 al 14/06/2022
Análisis Curricular	15/06/2022 al 16/06/2022
Entrevista Técnica/Comisión de Selección	17/06/2022 al 20/06/2022
Entrevista Psicolaboral	21/06/2022 al 22/06/2022
Definición de Finalista	23/06/2022 al 23/06/2022

**** La Recepción de antecedentes se realizará hasta las 17:00 horas del día 14 de junio.**

NOTA: Sin perjuicio de lo anterior, la comisión de selección se reserva el derecho a modificar los plazos contenidos en el cronograma adjunto, por razones de fuerza mayor y sin que tenga la obligación de exponer los fundamentos.

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".

9. CONDICIONES GENERALES

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o los requisitos establecidos.

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten en este proceso de selección.

RECORDAR QUE LAS PERSONAS INTERESADAS EN POSTULAR PODRAN HACERLO DE DOS FORMAS:

- A TRAVÉS DEL PORTAL DE EMPLEOS PÚBLICOS, PARA LO CUAL DEBERÁN REGISTRARSE PREVIAMENTE COMO USUARIOS DE ÉSTE Y COMPLETAR EL CURRÍCULUM VITAE DEL PORTAL (EN EL MENÚ MI CV, EN VER CV) Y ADJUNTAR LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS EN DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA POSTULAR, DICHS DOCUMENTOS DEBEN SER ADJUNTADOS/ACTUALIZADOS PARA PODER POSTULAR.

- A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO, ENVIANDO TODOS LOS ANTECEDENTES SOLICITADOS A ARTURO.BARRIENTOS@REDSALUD.GOV.CL E INDICANDO DE FORMA CLARA EN EL ASUNTO DEL MISMO LO SIGUIENTE: POSTULANCION "OPERADOR(A) OIRS".

ES EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL POSTULANTE REALIZAR UNA CORRECTA POSTULACION A TRAVÉS DEL PORTAL DE EMPLEOS PÚBLICOS. AL MOMENTO DE POSTULAR DEBE VERIFICAR QUE EL SISTEMA EMITA UN "COMPROBANTE DE POSTULACION", EL CUAL ESTARÁ VISIBLE EN LA SECCION "MIS DATOS" DEL PORTAL DE EMPLEOS PÚBLICOS Y TAMBIÉN SERÁ ENVIADO A SU CORREO ELECTRÓNICO.



10.- PERFIL DE CARGO:

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Identificación del Cargo	
Nombre del Cargo	Operador(a) Oirs Urgencia
Establecimiento	Hospital Dr. Roberto del Río
Grado	21 EUS
Calidad Jurídica	Honorario/44 horas
Estamento	Técnico
Jefatura	Jefa OIRS
Centro de Responsabilidad	Dirección
Centro de Costo	Dirección
Fecha actualización	05/2021
Requisitos Académicos: Técnico en Servicio Social o Técnico en Trabajo Social.	
Capacitación o formación en un área específica (ACREDITABLE): -Curso capacitación en trato al usuario (deseable). -Curso Office nivel Usuario (deseable).	
Conocimientos y/o Habilidades Técnicas: -Conocimiento de la ley 20.584. -Conocimiento en computación nivel usuario. -Conocimiento de Salud Familiar. -Conocimiento de la Red de Salud Metropolitana.	
Experiencia deseable en algún área: - Al menos 6 meses de experiencia en atención a público en el sector público o privado (Deseable).	
Objetivo del Cargo	Atender a usuarios, usuarias y sus familias, gestionando consultas, solicitudes, sugerencias, reclamos y felicitaciones, en los canales establecidos por la institución, con el fin de entregar una atención oportuna, eficiente y de calidad, constituyéndose como un espacio de participación y apoyo al adecuado funcionamiento de la Unidad OIRS.

II. RED DE INTERACCIÓN:

Puestos de trabajo con los cuales se relaciona al interior de su unidad y servicio, considerando la posición jerárquica respecto del puesto de trabajo.

INTERNA	
Jefatura directa del Cargo	Jefa OIRS
Equipo de trabajo	Operador/a OIRS Profesional OIRS



Cargos dependientes (sobre los que ejerce jefatura o supervisión directa)	No corresponde
EXTERNA	
Cargos con los cuales tiene relación directa	No corresponde.

III. ANÁLISIS DEL CARGO:

a) FUNCIONES ESTRATÉGICAS DEL CARGO

1. Atención presencial y telefónica de usuarios/as y sus familias.
2. Informar, orientar, apoyar a los/as usuarios/as y sus familias (Presencial y telefónicamente) según Ley 20.584 en relación al trato digno, acogida e información.
3. Gestión de las Solicitudes Ciudadanas (Recepción, derivación, ingreso base de datos, envío a jefaturas)
4. Establecer coordinación y asesoría a las unidades, servicios y/o programas, en relación a la entrega de información, entorno a usuarios/as, sus familias y la comunidad.
5. Alertar a la jefatura de situaciones y/o casos que necesiten resolver en el momento.
6. Desarrollo y ejecución de actividades orientadas al Usuario/as y sus familias.
7. Aplicación de Instrumentos de Evaluación en el ámbito de Satisfacción Usuaría y otros.
8. Elaboración de documentos de la Unidad.
9. Ejecutar estrategias que faciliten la atención a usuarios/as.
10. Labor administrativa de la unidad en relación a funcionamiento interno y externo.
11. Cumplir con instrucciones encomendadas por su jefatura.

b) COMPETENCIAS CONDUCTUALES

1. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencias Transversales	Nivel de Desempeño				
	A	B	C	D	E
Orientación al Cliente Externo e Interno					X
Orientación a la calidad				X	
Compromiso Organizacional				X	

A: BAJO; B: EN DESARROLLO; C: MEDIO; D: ALTO; E: MUY ALTO

2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- a. **Manejo de conflictos** “Mediar y llegar a acuerdos cuando se producen situaciones de tensión o de choques de intereses entre personas, áreas o grupos de trabajo. Capacidad de visualizar soluciones positivas frente a situaciones de controversia”.



Nivel de desempeño requerido (E) Muestra un estilo de gestión que incentiva el diálogo y la participación para la generación de soluciones. Se anticipa a las situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas. Respalda soluciones que resulten legítimas, aceptables y convenientes para todos los involucrados y la institución.

- b. **Comunicación Efectiva** “Habilidad para transmitir o redactar con corrección, claridad y precisión ideas y opiniones a través de un mensaje escrito y oral, utilizando lenguaje adaptado al objetivo y receptor”.

Nivel de desempeño requerido (E) Se comunica de manera precisa y eficaz, ajustando su lenguaje verbal y gestual para mantener la atención. Está constantemente atento a las reacciones y el nivel de interés del interlocutor o la audiencia para modificar la organización del mensaje o cambiar el estilo de acuerdo a las circunstancias.

- c. **Ética** “*Implica actuar éticamente en el trabajo, sin mentir y engañar, no ocultar información relevante, respetar la confidencialidad de la información personal y de la organización, y no utilizarla en beneficio propio; actuar en consonancia con lo que se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos directamente, y el estar dispuesto a actuar honestamente incluso negociaciones difíciles con agentes externos, asumiendo sus consecuencias*”.

Nivel de desempeño requerido (D) Actúa según sus valores y también respetando los valores institucionales, aunque no sea fácil. Admite públicamente que ha cometido un error. La verdad está por sobre las relaciones de amistad o los beneficios personales. Respeta en forma estricta la confidencialidad de la información, y no la utiliza en beneficio propio.

- d. **Capacidad de Planificación y Organización** “Establecer un curso de acción para sí mismo y para los demás a fin de lograr un objetivo específico; planear las asignaciones apropiadas de personal y la adecuada distribución de recursos”.

Nivel de desempeño requerido (D) Establece sistemas de control interno de su propio rendimiento. Programa su trabajo estableciendo objetivos e hitos. Monitorea grados de avance para asegurarse que ha ejecutado las acciones previstas.