
PAUTA PARA PROCESO DE RECLUTAMIENTO INTERNO OPOSICION DE ANTECEDENTES CARGO ADMINISTRATIVO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (SDGUPS)

1. ANTECEDENTES GENERALES

Las siguientes bases regularán el llamado a concurso para proveer el cargo de:

Cargo	Operador/a Telefónico/a
Vacantes	01
Grado (E.U.S.)	22
Lugar de Desempeño	Central Telefónica
Dependencia	Subdirección de Gestión al Usuario y Participación Social (SDGUPS)
Horario de Trabajo	Cuarto Turno

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ETAPAS	FECHAS
Llamado a Oposición de Antecedentes para provisión de cargo por Reclutamiento Interno . Difusión en sitio web: www.hsmq.cl .	14 de julio de 2021
Recepción de Antecedentes Postulantes	Desde 14 de julio al 22 de julio de 2021
Evaluación de antecedentes curriculares por parte de la Comisión de Selección	Desde 23 de julio al 30 de julio de 2021
Evaluación Psicolaboral	Desde 02 de agosto al 09 de agosto de 2021
Entrevista por Competencias Comisión de Selección	Desde 10 de agosto al 13 de agosto de 2021
Resolución del proceso	Desde 16 de agosto en adelante

El presente cronograma del proceso es referencial, **puede sufrir modificaciones**, que se comunicarán a través de la página web de empleos públicos y/o del HSMQ (www.hsmq.cl) apartado "Trabaje con nosotros") por lo que se recomienda a los postulantes visitar regularmente dicho portal para realizar el seguimiento del proceso.

3. OBJETIVO DEL CARGO

Facilitar el contacto telefónico de los usuarios externos e internos con los distintos departamentos y unidades del hospital, ya sea por el informe de pacientes hospitalizados, atención de urgencias y/o comunicación con los funcionarios del hospital.

4. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

CONTEXTO DEL CARGO	La persona en el cargo se desempeñará en la Central Telefónica perteneciente a la Subdirección de Gestión al Usuario y Participación Social (SDGUPS)
EQUIPO DE TRABAJO	Equipo conformado por Jefatura de la Unidad y funcionarios.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

PRINCIPALES FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">✓ Atender telefónicamente a llamados externos e internos del hospital.✓ Preparar llamados telefónicos externos e internos del hospital.✓ Registrar hoja diaria de llamadas recibidas con el fin de llevar estadísticas.✓ Llevar registro de llamadas preparados, indicando servicio que solicita el llamado, número, hora de transferencia y condición de traspaso.✓ Elaborar bitácora con estado de equipos, personal de turno y novedades.✓ Coordinar con Comité Operativo de Emergencias y Unidad de Gestión de Riesgo y Desastres, según corresponda.

6. REQUISITOS

6.1 Requisitos Legales:

Los postulantes **deberán** cumplir los requisitos de ingreso a la Administración Pública, establecidos en el Art. 12° de la Ley 18.834:

- a) Ser ciudadano;
- 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 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, y

- f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

6.2 Requisitos Específicos:

Los requisitos establecidos en el Decreto con Fuerza de Ley N° 08 del 30 de noviembre de 2017 del Ministerio de Salud:

- i. Licencia de Enseñanza Media o equivalente.

6.3 Aspectos Deseables para el desempeño del cargo

O similares, atinentes al cargo:

- Curso de Satisfacción Usuaría.
- Curso Atención y Trato al Usuario.

6.4 Competencias transversales del Funcionario Público

1. Compromiso con la organización
2. Probidad
3. Orientación a la eficiencia
4. Orientación al usuario
5. Confianza en sí mismo
6. Adaptación al cambio
7. Trabajo en equipo
8. Comunicación efectiva
9. Manejo de Tecnologías de la Información y Comunicación

6.6 Competencias específicas para el ejercicio del cargo

1. Compromiso con el aprendizaje
2. Destreza Social
3. Pro actividad
4. Tolerancia a situaciones críticas
5. Resolución de Problemas
6. Flexibilidad
7. Empatía

7. PROCEDIMIENTO DE POSTULACION

7.1 Difusión y Publicación de Pauta de Concurso

La Subdirección de Gestión y desarrollo de personas del Hospital San Martín de Quillota realizará la difusión de la presente Pauta a través de **Reclutamiento Interno**, publicando la Pauta del Concurso en la página web del hospital www.hsmq.cl a partir del **14 de julio de 2021**.

7.2 Antecedentes

Los interesados deberán presentar con el siguiente ordenamiento, los siguientes antecedentes:

- Ficha de postulación (según formato entregado por HSMQ).
- Currículum Vitae ciego actualizado (según formato entregado por el HSMQ).
- Fotocopia simple de Licencia de Enseñanza Media aprobada.
- Fotocopia simple de los certificados de actividades de Capacitación y Formación realizados, pertinentes al cargo y/o histórico de capacitación.
- Certificado de Relación de Servicio y/o Certificado de Antigüedad en caso de personal a honorarios. (Certificados que respalden antigüedad del postulante, que acrediten experiencia)

- Serán **eliminados** del concurso los postulantes que **no** cumplan con entregar **todos los antecedentes** mencionados. Currículum Vitae entregado en otro formato también será motivo de eliminación del proceso de selección.
- Los/as postulantes que presenten **alguna discapacidad** que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se comúnmente se administran, deberán informarlo en la ficha de registro o ficha de postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten a este proceso de selección.
- **Los(as) postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan.**

7.3 De la entrega de antecedentes

Los interesados podrán postular en la página web del hospital (www.hsmq.cl). Se recibirán antecedentes para este proceso, entre los días **14 de julio al 22 de julio del 2021 hasta las 12:00 PM**.

Serán consideradas dentro del proceso de selección sólo aquellas postulaciones recibidas en las fechas establecidas en el cronograma.

Consultas escribir a: udo.hsmq@redsalud.gov.cl

8. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

8.1 De la Comisión de Selección

Para el desarrollo de este concurso, existirá una Comisión de Selección, que estará integrado por las siguientes personas:

- Subdirección del cargo. Cuenta con voz y voto.
 - Encargado Unidad/Referente Técnico. Cuenta con voz y voto.
 - Representante de Gestión y Desarrollo de Personas. Cuenta con voz
 - Representante gremial. Cuenta con voz y voto.
- a) La Comisión de Selección podrá funcionar siempre que concurren más del 50% de sus integrantes. Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por simple mayoría y se dejará constancia de ello en un acta. Ante situaciones de empate se establecerá a través de esta pauta el modo en el cual se resolverá, de no especificarse o mantenerse el empate, este será dirimido por el presidente de la Comisión.
- b) La Comisión será presidida por el cargo de mayor jerarquía que participa; en ausencia del Presidente asumirá esta función el funcionario de mayor jerarquía.
- c) Los miembros de la Comisión podrán encomendar a un reemplazante o representante, idealmente su subrogante formal para ser parte de la comisión en caso de no poder asistir.
- d) Será facultad de la Comisión en caso de que ésta en su conjunto lo estime conveniente, solicitar las opiniones técnicas que estime necesarias o entidades que tengan competencia en la materia consultada, la cual tendrá sólo derecho a voz.

9. DE LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJES DE LOS FACTORES Y DE LOS PUNTAJES MÍNIMOS EXIGIDOS

9.1 Metodología de evaluación

La evaluación se llevará a cabo sobre la base de **etapas sucesivas**, indicándose en cada factor cuál es puntaje mínimo de aprobación que determinará el paso a las etapas siguientes.

La evaluación de los postulantes constará de tres etapas:

1. ETAPA 1: Evaluación Curricular, Experiencia Laboral y Capacitación **(25%)**
2. ETAPA 2: Adecuación Psicolaboral al cargo **(35%)**
3. ETAPA 3: Evaluación de Competencias **(40%)**

La Comisión podrá solicitar referencias laborales de los postulantes para complementar información al informe final.

Las personas preseleccionadas pasarán a la siguiente etapa, informándoseles por correo electrónico o vía telefónica, según información que hayan consignado en su Currículum Vitae.

9.2 Descripción de las Etapas

ETAPA 1: Evaluación curricular, experiencia laboral y capacitación (25%).

Factor 1: Presenta Licencia de Enseñanza Media.

		Puntaje
Estudios	Posee	10
	No posee	0

El puntaje mínimo de aprobación para aprobar este factor es de **10 puntos**.

Factor 2: Experiencia previa en Sector Público.

		Puntaje
Experiencia previa en Sector Público en funciones similares al cargo	Posee experiencia previa en funciones similares al cargo superior a 1 año 6 meses.	10
	Posee experiencia previa en funciones similares al cargo desde 1 año 1 día a 1 año 6 meses.	7
	Posee experiencia previa en funciones similares al cargo desde 6 meses a 1 año.	4
	Posee experiencia previa en funciones similares al cargo inferior a 6 meses	0

El puntaje mínimo de aprobación para aprobar este factor es de **4 puntos**.

Factor 3: Capacitación Certificada

		Puntaje
Capacitación pertinente al cargo (En relación al punto 6.3)	Posee más de 42 horas de capacitación certificada pertinente al cargo.	10
	Posee desde 22 a 42 horas de capacitación certificada pertinente al cargo.	7
	Posee 21 horas de capacitación certificada pertinente al cargo.	4
	No posee 21 horas de capacitación certificada pertinente al cargo.	0

En este factor se considerarán todas las actividades de capacitación en materias pertinentes al cargo, debidamente aprobadas. Para estos efectos, sólo se validarán certificados de aprobación, no de participación.

Deberán estar efectivamente certificadas por el Establecimiento respectivo, por una entidad educacional reconocida por el Ministerio de Educación o por algún Centro de Capacitación u oferente reconocido por SENCE. Se considerarán las horas pedagógicas de Capacitación realizadas.

Aquellos certificados que no indiquen o especifique las horas de capacitación no serán considerados en la evaluación.

El puntaje mínimo de aprobación para aprobar este factor es de **4 puntos**.

El Puntaje mínimo de aprobación para esta etapa será de **18 puntos**.

ETAPA 2: Adecuación Psicolaboral al cargo (35%).

Factor 4: Adecuación Psicolaboral al cargo

		Puntaje
Adecuación Psicolaboral al cargo	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como Recomendable para el cargo.	10
	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como Recomendable con observaciones para el cargo.	5
	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como No Recomendable para el cargo.	0

Estos resultados serán reservados y no podrán ser divulgados por la Comisión de Selección, para proteger la confidencialidad de los resultados del proceso de evaluación. Las evaluaciones serán realizadas por Psicóloga Laboral del Hospital.

El Puntaje mínimo de aprobación en esta etapa será de **5 puntos**.

ETAPA 3: Evaluación de competencias específicas para el cargo (40%)

Factor 6: Evaluación de competencias

Esta etapa consiste en la aplicación de una entrevista efectuada por la Comisión de Selección a los postulantes que hayan superado las etapas anteriores. Pretende identificar las habilidades, de acuerdo al perfil de competencias del cargo.

		Puntaje
Evaluación competencias específicas para el cargo	Presenta especiales habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 6.6 y 7.0)	10
	Presenta varias habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 6.0 y 6.5)	7
	Presenta algunas habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 5.5 y 5.9)	5
	Presenta mínimas habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 5.0 y 5.4)	3
	No presenta habilidades, ni competencias requeridas para el cargo (Nota inferior a 5)	0

Procedimiento de asignación de puntaje para esta etapa:

Cada uno de los integrantes del Comité de Selección que participe en las entrevistas con voz y voto, calificará a cada entrevistado con un puntaje entre 1 y 7 puntos. Se promediará la sumatoria de las notas obtenidas por cada postulante, dividiéndose por el número de evaluadores presentes.

El Puntaje mínimo de aprobación en esta etapa será de **3 puntos**.

10. PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MINIMO POSTULANTE IDONEO

Para ser considerado como postulante idóneo, el (la) postulante deberá obtener un puntaje final igual o superior al 60% de cumplimiento de los factores evaluados. De lo contrario, quedará fuera del proceso de selección, a no ser que la Comisión de Selección tome otra decisión.

11. DE LA PONDERACIÓN DE LOS ANTECEDENTES

El diseño aprobado de la pauta será presentado junto al Acta de la primera reunión de la Comisión de Selección, considerándose este como el acuerdo tomado por la misma para llevar a cabo este proceso específico.

12. DE LA NOTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Finalizado el proceso de selección y al término de la evaluación, la Coordinadora del Proceso de R&S informará los resultados a los postulantes, enviando un correo electrónico o llamado telefónico, de acuerdo a los antecedentes señalados en su Curriculum. Una vez terminado el proceso, los postulantes podrán reclamar los antecedentes entregados dentro del **plazo de un mes**. Posterior a ello serán eliminados.

13. ETAPA FINAL

Finalizado el trabajo del Comité de Selección, éste procederá a enviar al Director/a del Hospital San Martín, los resultados del proceso y hará una propuesta para su análisis y decisión de provisión del cargo, pudiendo seleccionar a uno de los candidatos o declarar desierto el proceso.