



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

BASES ADMINISTRATIVAS PROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEO A CONTRATA OPERADOR/A TELEFÓNICO

1.- Presentación

La Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, convoca a participar del llamado a proceso de selección destinado a proveer el empleo a contrata, denominado para estos efectos, cargo de Operador/a Telefónico, cuya regulación se encuentra contenida en las siguientes Bases Administrativas y en los artículos 10 y 12 del DFL N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en adelante Estatuto Administrativo.

Por lo anterior, se establecen los requisitos del cargo, en el documento denominado "Perfil de Cargo", el cual forma parte integrante de las presentes bases".

2.- Llamado a Proceso de Selección

Las Bases de Postulación del presente proceso de selección estarán disponibles en la página web del Ministerio de Salud www.minsal.cl, a contar del día 10 de octubre de 2016. En la publicación se incluirán las Bases Administrativas del proceso, especificando Perfil del Cargo, plazos y criterios de selección. En la misma página se podrá acceder a los formularios de postulación para ser descargados y remitidos a las direcciones que se indican en el Punto N° 3.2.-

Identificación de la Vacante

Cargo a Postular: Operador/a Telefónico

Grado: 14 estamento Administrativo E.U.S.

Renta Bruta: \$ 721.564 aproximado mensual*

Jornada de trabajo: 44 horas

Lugar de Desempeño: Ministerio de Salud, Santiago, Región Metropolitana.

* Los pagos adicionales de las bonificaciones del Art. 4to y 5to de la ley 19.490, quedarán sujetos al cumplimiento de los requisitos copulativos.

3.- Forma de Postulación y Recepción de Antecedentes

3.1.- Los/as postulantes que reúnan los requisitos, deberán remitir sus antecedentes mediante la siguiente modalidad:

- ✓ Anexo N°1: Copia de cédula de identidad
- ✓ Anexo N°2: Declaración jurada simple que acredite lo señalado en el artículo 12°, letras e) y f) del Estatuto Administrativo, y artículo 54 de la



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

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

- ✓ Anexo N°3: Currículum Vitae en formato Ciego.
- ✓ Anexo N°4: Copia simple de licencia de enseñanza media o equivalente.
- ✓ Anexo N°5: Certificado de experiencia laboral (según formato) o relación de servicio (en el caso de los servicios públicos).
- ✓ Anexo N°6: Copia Simple de documentación que respalde lo referido en Anexo N°1 (Currículum Vitae).

3.2.- Las postulaciones se recepcionarán hasta las 17:00 hrs. del día miércoles 19 de octubre de 2016, en el correo electrónico postulaciones@minsal.cl, o en su defecto, en la Oficina de Partes y Archivo del Ministerio de Salud, ubicado en Mac Iver #541, 1er piso, Santiago. El sobre debe indicar:

Ministerio de Salud
Departamento de Gestión de Personas – Oficina de Información y
Desarrollo de Personas
REF: Postulación al cargo de Operador/a Telefónico

No se aceptarán postulaciones fuera de plazo.

El contacto con los/las postulantes, en caso de avanzar en las etapas del proceso, dependerá de que los datos de contacto entregados a la institución sean fidedignos y se encuentren actualizados, siendo responsabilidad de los/as postulantes verificar esta información antes de su postulación.

3.3.- La Comisión de Selección verificará si los/as postulantes cumplen con los requisitos del cargo.

4.- Fases del Proceso de Selección

La evaluación de los factores se llevará a cabo de forma sucesiva para determinar si los/as postulantes avanzan a la siguiente fase respectiva. Los factores se evaluarán de acuerdo al orden y ponderación que para cada caso se indica.

El proceso de selección contempla un total de cuatro fases para determinar la terna de los/as mejores postulantes, de acuerdo a los puntajes obtenidos, la cual será presentada al Sr. Subsecretario de Salud Pública, siendo este el responsable de determinar la persona que será la seleccionada para el cargo.



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación a fin de adaptar estos instrumentos y garantizar la no discriminación por esta causal.

Descripción de las Fases

FASE	FACTOR	FORMA DE MEDICIÓN	PTJE	PTJE MAX FACTOR
FASE I: Evaluación de antecedentes curriculares	Formación relacionada con las funciones y Perfil del cargo	Título técnico de nivel superior o medio en el área de administración, relaciones públicas o afín con 2 o más capacitaciones relativas a las funciones del cargo*	70	70
		Título técnico de nivel superior o medio en el área de administración, relaciones públicas o afín * con menos de 2 capacitaciones relativas a las funciones del cargo*	50	
		Título técnico de nivel superior o medio en el área de administración, relaciones públicas o afín.	30	
		Enseñanza media completa	10	
Fase II: Experiencia Laboral	Experiencia Laboral	Más de 3 años de experiencia laboral como operador telefónico en servicios públicos	70	70
		Más de 1 año de experiencia laboral como operador telefónico	50	
		Menos de 1 año de experiencia laboral como operador telefónico	30	
		Sin experiencia laboral como operador telefónico	10	
FASE III: Evaluación Psicolaboral	Adecuación Psicolaboral	Recomendable	10	10
		Recomendable con observaciones	5	
		No recomendable	0	



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

FASE IV: Entrevista de Valoración Global y Definición de la Terna	Evaluación de Aptitudes Generales	70
--	-----------------------------------	----

* La comisión de selección será la encargada de determinar las capacitaciones que serán estimadas como de formación relativa al desempeño del cargo, considerando las competencias definidas en el perfil del cargo, siempre y cuando estas contemplen una duración igual o superior a 20 hrs. pedagógicas.

4.1. PRIMERA FASE: Evaluación de Antecedentes Curriculares

En esta fase, se procederá a evaluar el cumplimiento de los antecedentes curriculares considerada deseable para el cargo. Será facultad de la Comisión de Selección desestimar de plano antecedentes de postulantes/as que no cumplieran con los requisitos obligatorios solicitados, otorgándole puntaje sólo a los/as postulantes que cumplan con los mismos.

Como resultado de esta fase, pasarán a la siguiente un máximo de 10 postulantes que cumplan con los requisitos exigidos en la Evaluación de los Antecedentes Curriculares.

4.2. SEGUNDA FASE: Evaluación de Experiencia Laboral

Para aprobar esta fase, los/as postulantes serán calificados con el puntaje descrito en las presentes bases, de acuerdo a su experiencia laboral, el cual corresponda al máximo posible considerando los antecedentes planteados en su postulación.

Como resultado de esta fase, se seleccionará un máximo de 5 postulantes, ordenados/as de acuerdo al puntaje obtenido en forma decreciente, quienes accederán a la tercera Fase de Evaluación Psicolaboral.

4.3. TERCERA FASE: Evaluación Psicolaboral

En esta fase se evaluará, por medio de la aplicación de entrevista e instrumentos psicológicos, la adecuación psicolaboral, el compromiso y motivación por la función pública y el nivel de competencias requeridas para el desempeño del cargo de los/as candidatos/as que conforman la nómina seleccionada en la fase anterior.

El proceso de Evaluación Psicolaboral se llevará a cabo en la Región Metropolitana. Se considerará que los/as postulantes al cargo, al presentar sus antecedentes al proceso, se encuentran en conocimiento de este punto y



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

asumen los gastos del traslado y tiempo que impliquen las citaciones a esta fase de evaluación.

Accederán a la Cuarta Fase, los/as postulantes evaluados como "Recomendables" y/o "Recomendables con observaciones"

4.4. CUARTA FASE: Entrevista de Valoración Global y Definición de la Terna

Consiste en la aplicación de una entrevista personal a cada uno/a de los/as candidatos/as que accedieron a la presente fase, efectuada por la Comisión de Selección, la cual evaluará las aptitudes generales para el cargo, las que comprenden el conjunto de competencias, capacidades, formación sistemática e idoneidad establecidas como convenientes y aconsejables, de acuerdo a las exigencias del cargo al que se postula y del ejercicio de las funciones que tendrá asignadas.

Cada uno de los/as integrantes de la Comisión calificará a los/as entrevistados/as individualmente, asignándoles puntajes entre los 10 y 70 puntos. Se promediará la sumatoria de los puntajes obtenidos individualmente por el número de evaluadores presentes y se incluirán, en el caso de ser necesarias y siempre que sean consensuadas, las observaciones relativas a cada candidato.

Finalmente, los tres mejores puntajes conformarán la terna que pase a la definición y nombramiento por parte del Sr. Subsecretario de Salud Pública, ante la imposibilidad de conformar una terna, se presentará la dupla o el/la postulante considerado/a como idóneo/a para ocupar el cargo.

La Fase de Entrevista de Valoración Global se llevará a cabo en la Región Metropolitana. Se considerará que los/as postulantes al cargo, al presentar sus antecedentes al proceso, se encuentran en conocimiento de este punto y asumen los gastos del traslado y tiempo que impliquen las citaciones a esta fase de evaluación.

5.- Cláusula de Reserva

La Subsecretaría de Salud Pública se reserva el derecho de declarar desierto el proceso si en cualquiera de sus etapas se estimase que los/as postulantes, en su mayoría, no reúnen los requisitos suficientes para ocupar el empleo respectivo, establecidos previamente en el Perfil de Cargo.



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

6.- Etapa de Definición y Nombramiento

Será el Sr. Subsecretario de Salud Pública, quién posterior a la presentación de los candidatos/as seleccionado/as en el proceso, determine el/la postulante considerado/a como idóneo/a para ocupar el cargo vacante.

Esta etapa quedará sujeta al cumplimiento de los requisitos legales para la contratación de acuerdo a la ley de la planta de la Subsecretaría de Salud Pública, establecidos en el DFL N°05, de 2004, del Ministerio de Salud, que fija la planta de personal y establece requisitos de ingreso y promoción.

7.- Cronograma Propuesto

ACTIVIDADES	FECHAS	RESPONSABLES
Publicación electrónica en el sitio web www.minsal.cl	10 de octubre de 2016	Departamento de Gestión de Personas
Recepción de postulaciones	Hasta las 17:00 hrs. del 19 de octubre 2016	Oficina de Partes y Archivo
Evaluación de Antecedentes Curriculares y Experiencia Laboral	A contar del 20 de octubre de 2016	Comisión de Selección
Evaluación Psicolaboral	A contar del 26 de octubre de 2016	Departamento de Gestión de Personas
Entrevista de Valoración Global y Definición de la Terna	Semana del 07 de noviembre de 2016	Comisión De Selección
Etapa de Definición y Nombramiento	A contar del 14 de noviembre	Sr. Subsecretario de Salud Pública

NOTA: Las fechas definidas podrán sufrir modificaciones por causas imprevistas, debiendo informarse a los postulantes a través de sus correos electrónicos, o en publicación en sitio web: www.minsal.cl

8.- Notificación de los Resultados y Cierre del Proceso

La Oficina de Información y Desarrollo de las Personas, informará a el/la candidato/a seleccionado/a, quién deberá manifestar su aceptación del cargo en un plazo máximo de tres (3) días hábiles y acompañar, en original, los documentos probatorios de los requisitos de ingreso, que corresponden a:

- Curriculum vitae actualizado.



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Certificado de título original.
- Certificado A.F.P.
- Certificado ISAPRE.
- Situación militar al día.

Si el/la postulante rechaza la notificación, considerándose para esto la no respuesta de la misma en un plazo de tres días, se deberá seleccionar al segundo mayor puntaje o, si la comisión lo estima necesario, conformar una nueva terna. En caso de no aprobar ninguna de las dos opciones, se declarará desierto el proceso de selección.

El proceso se resolverá a más tardar el día 30 de noviembre de 2016.

Los/as postulantes que, fundamentadamente, formulen reparos al proceso, tendrán derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, en los términos que establece el artículo 160 del Estatuto Administrativo.

9.- Conformación de la Comisión de Selección

El desarrollo del proceso de selección estará a cargo de una Comisión de Selección, conformada por:

- ✓ Jefatura del Departamento de Gestión de Personas, o quién sea designado/a por ella.
- ✓ Jefatura del Departamento de Administración de Servicios, o quién sea designado/a por ella.
- ✓ Jefatura de la Oficina de Administración Interna, o quién sea designado por ella.
- ✓ Un/a representante de la Asociación de Funcionarios.
- ✓ Encargado/a del proceso de selección, quien ejecutará la labor de secretario/a de actas.

10.- Procedimiento para el Nombramiento y Vigencia

El nombramiento entrará en vigencia una vez que el acto administrativo correspondiente se encuentre totalmente tramitado en la Contraloría General de la República, sin perjuicio de que, de acuerdo a las necesidades del servicio, el/la postulante seleccionado/a asuma el cargo en fecha anterior a la total tramitación del acto administrativo que así lo disponga, conforme lo determine la Subsecretaría de Salud Pública.



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

11.- Perfil y descripción de cargo

Título del Documento:	PERFIL DE CARGO OPERADOR/A TELEFÓNICO		
Versión del Formato:	1	Fecha de Actualización:	10/05/2016
Versión del Documento:	2	Revisado por:	Jefatura Oficina de Administración Interna
Validado por:	Comité de Perfiles		

I. Identificación del cargo

NOMBRE DEL CARGO:	OPERADOR/A TELEFÓNICO
CENTRO DE RESPONSABILIDAD:	División de Finanzas y Administración Interna
DEPARTAMENTO:	Departamento Administración y Servicios
UNIDAD DE DESEMPEÑO:	Oficina de Administración Interna
OBJETIVO DEL CARGO:	Recibir y realizar llamados pertinentes a los requerimientos y solicitudes de la institución, entregando información que solicitan usuarios de Minsal y clientes externos, realizando un trabajo eficiente y eficaz en la unidad.
SUPERIOR DIRECTO:	Jefe Oficina Administración Interna
SUBROGA A:	No Aplica
SUBROGADO POR:	No Aplica

II. Organigrama



III. Requisitos legales del cargo



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

REQUISITOS DE INGRESO A LA INSTITUCION DE ACUERDO A GRADO E.U.S.:	Licencia de Enseñanza Media o equivalente
REQUISITOS LEGALES:	<p>Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser ciudadano(a); 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.(Cambio vigente desde el 15.10.2013, según Ley 20.702). <p>No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 y 56 de la ley Nº 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio. b) Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. c) Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio. d) Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive. e) Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

IV. Requisitos deseables del cargo

REQUISITOS DESEABLES DE FORMACIÓN EDUCACIONAL:	Título técnico de nivel medio o superior en áreas administrativas, relaciones públicas o afín.
EXPERIENCIA DESEABLE:	1 año de experiencia laboral en centrales telefónicas, atención usuaria o cargos afines.
CAPACITACIÓN	Calidad de servicio, trato usuario y Excel intermedio.



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

DESEABLE:	
-----------	--

V. Responsabilidades

FUNCIONES DEL CARGO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derivar llamados internos y externos pertinentes al funcionamiento de su área de desempeño. 2. Atender llamadas telefónicas a clientes externos, realizando las derivaciones que sean necesarias. 3. Apoyar la labor secretarial coordinando llamados telefónicos nacionales e internacionales que requieran las diversas unidades. 4. Dar orientación a los ciudadanos que efectúan consultas referentes al Ministerio o al sistema. Derivándolos a aquellas unidades que mejor puedan resolver sus dudas. 5. Cumplir con los protocolos de atención de la OIRS en relación a las solicitudes de atención telefónica por parte de las autoridades. 6. Desempeñar funciones encomendadas por la Jefatura, dentro de su ámbito de responsabilidad. 7. Cumplir las políticas y procedimientos de seguridad de la información vigentes en la institución, actuando acorde a los mismos, conociendo las implicancias de las acciones propias y del equipo en el acceso y uso de la información, reportando posibles eventos de riesgos.
RESPONSABILIDAD DE RECURSOS FÍSICOS:	Los entregados por la institución para ejercer el cargo.
USUARIOS INTERNOS:	Todo/a funcionario/a del Ministerio de Salud que requiera de la gestión de la Oficina de Administración Interna.
USUARIOS EXTERNOS:	Toda persona u organizaciones externas a la institución que requiera de información de la Oficina de Administración Interna.

VI. Perfil por Competencias

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE HABILIDADES:		
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA	NIVEL DE COMPETENCIA (DE 1 A 5)
Comunicación Efectiva	Solicita activamente la información que requiere para desempeñar sus tareas y funciones. Redacta documentos escritos de bajo nivel de complejidad, mostrando un aceptable nivel de aspectos como vocabulario, redacción, ortografía y gramática. Plantea sus ideas y puntos de vista de forma clara, facilitando la comprensión con su interlocutor.	2 (Básico)
Manejo De Conflictos	Construye y comunica una clara descripción de los intereses en juego, que es aceptable para todas las partes. Analiza con sus pares los orígenes del conflicto en su propio contexto y en el contexto global. Aporta perspectivas creativas para la solución de los conflictos en los que está implicado.	3 (Promedio)
Proactividad e Innovación	Desarrolla las actividades propias de su cargo y se muestra solícito a realizar nuevas tareas. Identifica acciones para mejorar el trabajo realizado. Frente a contingencias de mediana complejidad ejecuta rápidamente acciones que permiten la resolución de las mismas.	2 (Básico)



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

COMPETENCIAS TRANSVERSALES HABILIDADES:		
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA	NIVEL DE COMPETENCIA (DE 1 A 5)
Compromiso con la Organización	Respetar y asumir como propios la visión, misión, valores y objetivos de la institución. Apoyar de forma activa el logro de objetivos comunes, superando obstáculos, cumpliendo con sus compromisos, tanto personales como profesionales.	4 (Superior)
Orientación a la Eficiencia	Lograr los resultados esperados haciendo un uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios.	3 (Promedio)
Orientación al Usuario	Implica la capacidad de comprender las necesidades y requerimientos de usuarios internos como externos y de orientar los esfuerzos en la entrega de respuestas y/o soluciones que satisfagan de forma oportuna y eficiente tales necesidades. Implica un modo efectivo, cordial y empático. Involucra además la habilidad para anticiparse a sus necesidades.	3 (Promedio)
Probidad	Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.	5 (Sobresaliente)
Trabajo en Equipo	Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo; comprendiendo la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.	3 (Promedio)