



MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

## 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

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	<b>OPERADOR/A TELEFÓNICO</b>
<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD:</b>	División de Finanzas y Administración Interna
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Departamento Administración y Servicios
<b>UNIDAD DE DESEMPEÑO:</b>	Oficina de Administración Interna
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	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.
<b>SUPERIOR DIRECTO:</b>	Jefe Oficina Administración Interna
<b>SUBROGA A:</b>	No Aplica
<b>SUBROGADO POR:</b>	No Aplica

### II. Organigrama





MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

### III. Requisitos legales del cargo

<b>REQUISITOS DE INGRESO A LA INSTITUCION DE ACUERDO A GRADO E.U.S.:</b>	Licencia de Enseñanza Media o equivalente
<b>REQUISITOS LEGALES:</b>	<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"> <li>a) Ser ciudadano(a);</li> <li>b) Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;</li> <li>c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ul> <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"> <li>a) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>

### IV. Requisitos deseables del cargo

<b>REQUISITOS DESEABLES DE FORMACIÓN EDUCACIONAL:</b>	Título técnico de nivel medio o superior en áreas administrativas, relaciones públicas o afín.
<b>EXPERIENCIA</b>	1 año de experiencia laboral en centrales telefónicas, atención usuaria o cargos afines.



MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

DESEABLE:	
CAPACITACIÓN DESEABLE:	Calidad de servicio, trato usuario y Excel intermedio.

## V. Responsabilidades

<b>FUNCIONES DEL CARGO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derivar llamados internos y externos pertinentes al funcionamiento de su área de desempeño.</li> <li>2. Atender llamadas telefónicas a clientes externos, realizando las derivaciones que sean necesarias.</li> <li>3. Apoyar la labor secretarial coordinando llamados telefónicos nacionales e internacionales que requieran las diversas unidades.</li> <li>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.</li> <li>5. Cumplir con los protocolos de atención de la OIRS en relación a las solicitudes de atención telefónica por parte de las autoridades.</li> <li>6. Desempeñar funciones encomendadas por la Jefatura, dentro de su ámbito de responsabilidad.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>RESPONSABILIDAD DE RECURSOS FÍSICOS:</b>	Los entregados por la institución para ejercer el cargo.
<b>USUARIOS INTERNOS:</b>	Todo/a funcionario/a del Ministerio de Salud que requiera de la gestión de la Oficina de Administración Interna.
<b>USUARIOS EXTERNOS:</b>	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)
<b>Comunicación Efectiva</b>	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.	<b>2 (Básico)</b>
<b>Manejo De Conflictos</b>	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.	<b>3 (Promedio)</b>
<b>Proactividad e Innovación</b>	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.	<b>2 (Básico)</b>



MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES HABILIDADES:</b>		
<b>NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN COMPETENCIA</b>	<b>NIVEL DE COMPETENCIA (DE 1 A 5)</b>
<b>Compromiso con la Organización</b>	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.	<b>4 (Superior)</b>
<b>Orientación a la Eficiencia</b>	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.	<b>3 (Promedio)</b>
<b>Orientación al Usuario</b>	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.	<b>3 (Promedio)</b>
<b>Probidad</b>	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.	<b>5 (Sobresaliente)</b>
<b>Trabajo en Equipo</b>	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.	<b>3 (Promedio)</b>