

PAUTA DE PROCESO INTERNO DE OPOSICIÓN DE ANTECEDENTES

1. ANTECEDENTES GENERALES.

La siguiente Pauta regulará el proceso de selección para proveer el cargo de:

Cargo	Radio Operador Telefónico		
Vacantes	01	Calidad Jurídica	Contrata
Turno	Sistema de 4° turno		
Grado E.U.S.	22°	Renta Bruta (incluye asignación de turno)	\$550.289
Dependencia	Enfermero Supervisor Centro Regulador		
Lugar de trabajo	Central SAMU SSVQ		

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Hitos	Fechas
Difusión a las Unidades de Recursos Humanos del SSVQ, publicación en página web www.ssvq.cl y www.empleospublicos.cl	03 de mayo de 2018
Recepción de antecedentes	Entre el 04 y el 14 de mayo de 2018
Reunión Comité de Selección para evaluar antecedentes (Análisis Curricular)	15 y 1 de mayo de 2018
Evaluación Psicolaboral	Entre el 17 y 24 de mayo de 2018
Entrevista personal a postulantes por Comité de Selección	25 y 28 de mayo de 2018
Resolución del proceso	A partir del 01 de Junio de 2018.

El presente cronograma del proceso es referencial, puede sufrir modificaciones, que se comunicarán a través de la página web del Servicio (www.ssvq.cl) por lo que se recomienda a los postulantes visitar regularmente dicho portal para realizar el seguimiento del proceso.



3. OBJETIVO DEL CARGO.

Entregar Atención Telefónica a las solicitudes que ingresan al nivel de emergencias 131. Comunicación y despacho de vehículos de emergencia, en el entorno de la Red Asistencial del SAMU desde el centro Regulador para brindar atención sanitaria pre hospitalaria oportuna.

4. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO.

- Recepcionar todas las llamadas telefónicas que entren al número de emergencias 131, brindando una excelente atención a los usuarios.
- Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad.
- Canalizar la llamada de urgencia o no urgencia, según canales establecidos internamente en el Centro Regulador.
- Registrar de manera correcta en la plataforma *e-samu* los datos según correspondan.
- Reorientar las solicitudes que no correspondan a SAMU.
- Transferir la llamada al Médico Regulador y/o Enfermero Regulador cada vez que detecte elementos de compromiso vital en el diálogo con el solicitante.
- Recabar toda la información necesaria para dar una respuesta a la emergencia de forma adecuada.
- Colaborar y apoyar al Médico Regulador y/o Enfermero Regulador, en las funciones que le sean indicadas en el ámbito de su competencia.
- Colaborar en el cuidado de los equipos radiales, de telefonía y computacionales utilizados.

Función Operador – Despachador Radial:

- Recibir los antecedentes que le entregue el Médico Regulador, Enfermero Regulador u operador telefónico, para el despacho a los procedimientos.
- Despachar por vía radial u otro medio de despacho las instrucciones de salida a móviles, brindando la mejor orientación geográfica para el procedimiento.
- Apoyar al equipo de intervención en los aspectos de localización, seguridad y medios de apoyo de otras instituciones de emergencia.
- Recibir y registrar los informes radiales de los equipos de intervención.
- Registrar de manera correcta en la plataforma *e-samu* los datos según correspondan.
- Transmitir las instrucciones del Médico Regulador, a los equipos de intervención, cuando éste lo determine.
- Informar al Médico Regulador de cualquier incidente en el procedimiento o agravamiento del paciente.
- Mantener comunicación efectiva con todas las bases y móviles, las 24 horas.
- Actualizar la situación operativa de los móviles y su localización geográfica de tal manera de conocer en cada momento que móviles están disponibles para dar respuesta a una nueva demanda.
- Mantener lenguaje y disciplina radial en todo momento.
- Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad.
- Colaborar y apoyar al Médico Regulador y/o enfermero regulador, en las funciones que le sean indicadas en el ámbito de su competencia.



- Colaborar en el cuidado de los equipos radiales, de telefonía y computacionales utilizados.
- Vestir su ropa de trabajo de forma correcta y responsable.
- Todo funcionario de SAMU debe estar ubicable las 24 hrs. del día los 365 días del año, por lo que debe siempre proporcionar información fidedigna y actualizada sobre su domicilio y paradero, sea a los integrantes de su turno o a la autoridad jerárquica superior.
- Las tareas que le encomiende su jefatura directa en relación a sus funciones.

5. REQUISITOS.

5.1 Requisitos Legales:

Los postulantes deberán cumplir los requisitos de ingreso a la Administración Pública, establecidos en el Art. 12º 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.

5.2 Requisitos Específicos:

Los requisitos establecidos en el Decreto con Fuerza de Ley. Nº 08 del 30 de Noviembre 2017 del Ministerio de Salud alternativamente:

- I. Título Técnico de Nivel Superior otorgado por un establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por éste; o
- II. Título Técnico de Nivel Medio o equivalente otorgado por el Ministerio de Educación; o
- III. Licencia de Enseñanza Media o equivalente y certificado de competencias para ejercer como auxiliar paramédico otorgado Autoridad Sanitaria, previa aprobación del curso de 1.500 horas como mínimo, según programa del Ministerio de Salud.

5.3 Aspectos Deseables



- Experiencia laboral en radiotelefonía y/o central telefónica en los últimos cinco años.
- Experiencia previa en atención pre hospitalaria, SAMU, Unidades Críticas.
- Deseable curso de radio operador y/o curso de atención al usuario.
- Conocimientos y manejo computacional nivel usuario.
- Salud compatible para realizar turnos rotativos.

5.4 Competencias para el ejercicio del cargo

5.5.1 Competencias Transversales del Funcionario Público

1. Compromiso con la Organización
2. Probidad
3. Orientación a la Eficiencia
4. Orientación al Usuario
5. Trabajo en equipo
6. Comunicación efectiva
7. Manejo de Conflictos
8. Adaptación al Cambio.
9. Proactividad.
10. Manejo de Tecnologías de la información y Comunicación

5.5.2 Competencias Específicas para el desempeño del Cargo

1. Trabajo bajo presión.
2. Relaciones Interpersonales.
3. Tolerancia al Trabajo Bajo Presión.

6. PROCEDIMIENTO DE POSTULACION.

6.1 Difusión y Publicación de Bases:

La Subdirección de Recursos Humanos del Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota realizará la más amplia difusión de la presente Pauta a través la página web del Servicio www.ssvq.cl y la Red SSVQ_a partir del día del 04 de mayo de 2018.

6.2 Orden en la entrega de Antecedentes:

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



- a) Ficha de postulación (según formato entregado por SSVQ)
- b) Currículum Vitae ciego actualizado (según formato entregado por el SSVQ)
- c) Fotocopia de Título pertinente al cargo de Técnico Paramédico.
- d) Fotocopia simple de los certificados de actividades de Capacitación y Formación de Postgrado realizados, pertinentes al cargo.

6.3 De la entrega de antecedentes:

Los interesados podrán entregar o remitir por correo certificado sus antecedentes en sobre cerrado, indicando el cargo al que postula, en la Subdirección de Desarrollo Institucional del Servicio, ubicado en calle Montaña 834, Viña del Mar. Los antecedentes podrán ser entregados de lunes a viernes, de 08:30 am a 13:30 horas y de 15:00 a 16:30 horas.

También, se podrá hacer envío de los antecedentes a través de correo electrónico a reclutamiento.dss@redsalud.gov.cl (por esta vía la información deberá ser enviada en formato PDF y en un solo archivo, indicando en el asunto el cargo al cual postula).

Sólo serán consideradas dentro del proceso de selección aquellas postulaciones recibidas en las fechas establecidas en el cronograma y que cuenten con todos los antecedentes solicitados en las bases de este proceso. Las postulaciones enviadas por correo certificado serán admitidas siempre y cuando la fecha de envío se encuentre dentro del cronograma establecido para ello.

No se recibirán postulaciones, ni tampoco se recepcionarán antecedentes fuera del plazo establecido para ello. Asimismo, no serán admisibles antecedentes adicionales fuera de plazo, a menos que el Comité así lo requiera para aclarar los ya presentados. Por lo tanto los postulantes que no adjunten los antecedentes solicitados hasta la fecha que se indica, quedarán fuera del proceso de selección.

7. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

7.1 De la Comisión de Selección

Para el desarrollo de este proceso, existirá un Comité de Selección, que estará integrado por las siguientes personas:

- Director SAMU Regional. Cuenta con voz y voto.
- Coordinador Administrativo, Finanzas y RRHH SAMU. Cuenta con voz y voto.
- Enfermero Supervisor Central SAMU.
- Representante Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, que actúa como Coordinador/a del proceso. Cuenta con voz.
- Representante de la asociación gremial FENATS, cuenta con voz y voto.

- a.- El Comité de Selección podrá funcionar siempre que concurran más del 50% de sus integrantes con derecho a voto. Los acuerdos del comité se adoptarán por simple mayoría y se dejará constancia de ellos en un acta. Ante situaciones de empate, éste será dirimido por el/la Presidente/a del Comité.
- b.- Los miembros del Comité podrán encomendar a un reemplazante, idealmente su subrogante formal, ser parte de la comisión en caso de no poder asistir.
- c.- Será facultad del Comité en caso de que éste 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.
- d.- La primera reunión será para constituirse como Comité de Selección y para acordar el cronograma de actividades a desarrollar.

8. REVISIÓN DE ANTECEDENTES DE POSTULACIÓN.

Se realizará la revisión de los antecedentes presentados por los postulantes de acuerdo a lo establecido en el punto 6.2 de las presentes bases de postulación.

8.1 De la asignación de puntajes de los factores y de los puntajes mínimos exigidos

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 superiores. La evaluación de los postulantes constará de cuatro etapas que se presentan en la siguiente tabla, debiendo entenderse que de no cumplir con los criterios exigidos en ella; el puntaje equivale a 0 (cero) puntos.

ETAPA	FACTOR	SUBFACTOR	FORMA DE EVALUACIÓN	PTJE	PTJE MÁXIMO FACTOR	PTJE MÍNIMO APROBACIÓN ETAPA	PTJE MÍNIMO DE APROBACIÓN PONDERADO
I.	Estudios y Cursos de Formación Educativa y de capacitación 25%	Capacitación y perfeccionamiento realizado	Posee capacitaciones relacionadas al cargo y área de trabajo.	15	15	10	2.5
			No posee capacitaciones relacionadas al cargo y área de trabajo.	10			
II.	Experiencia Laboral 25%	Experiencia Laboral en el área de desempeño	Experiencia previa relacionada al cargo mayor a 2 años.	15	15	5	1.25
			Experiencia previa relacionada al cargo entre 1 año 11 meses y 1 año.	10			
			Experiencia previa relacionada al cargo	5			

			entre 11 y 6 meses.				
			Experiencia previa relacionada al cargo menor a 6 meses.	2			
III	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función 20%	Adecuación Psicológica para el cargo	Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable para el cargo	20	20	10	2
			Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable con reservas para el cargo	10			
			Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como no recomendable para el cargo	0			
IV	Apreciación Global del candidato 30%	Entrevista de evaluación de aptitudes	Promedio de Evaluación de la Comisión Entrevistadora	0 - 30	30	15	4.5
TOTALES					80		
PUNTAJE MÍNIMO PARA SER CONSIDERADO POSTULANTE IDÓNEO						38	9.75

El Comité podrá solicitar referencias laborales de empleadores anteriores para complementar información para el Informe final.

Para poder ser considerado postulante idóneo al cargo, debe haber aprobado cada una de las etapas de selección, de acuerdo a los puntajes mínimos estipulados por cada una.

Las personas preseleccionadas pasarán a la siguiente etapa, informándoles a través de la página web del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota (www.ssvq.cl) o por correo electrónico, de acuerdo a la información entregada en el Curriculum Vitae.

8.2 Descripción de las Etapas

ETAPA 1: ESTUDIOS Y CURSOS DE FORMACIÓN EDUCACIONAL Y CAPACITACIÓN (25%)

FACTOR	CRITERIO	PUNTAJE BRUTO
--------	----------	---------------

Capacitación y perfeccionamiento realizado	Posee capacitaciones relacionadas al cargo y área de trabajo.	15
	No posee capacitaciones relacionadas al cargo y área de trabajo.	10

El puntaje mínimo de aprobación en esta Etapa será de **10 puntos brutos**.

ETAPA 2: EXPERIENCIA LABORAL (25%)

FACTOR	CRITERIO	PUNTAJE BRUTO
Experiencia Laboral en el área de desempeño	Experiencia previa relacionada al cargo mayor a 2 años.	15
	Experiencia previa relacionada al cargo entre 1 año 11 meses y 1 año.	10
	Experiencia previa relacionada al cargo entre 11 y 6 meses.	5
	Experiencia previa relacionada al cargo menor a 6 meses.	2

El puntaje mínimo de aprobación en esta Etapa será de **5 puntos brutos**.

ETAPA 3: ADECUACION PSICOLABORAL AL CARGO (20%)

La etapa de evaluación de adecuación psicolaboral al cargo, consiste en la aplicación de instrumentos psicométricos y entrevista complementaria, el cual pretende detectar las competencias asociadas al perfil del cargo. Dicha evaluación será realizada por un Psicólogo Laboral.

Producto de dicha evaluación, los postulantes serán clasificados en alguna de las siguientes categorías:

FACTOR	CRITERIO	PUNTAJE BRUTO
Factor 5: Adecuación psicolaboral al cargo	Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable para el cargo	20
	Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable con reservas para el cargo	10
	Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como no recomendable para el cargo	0

El puntaje mínimo de aprobación de esta etapa **será de 10 puntos brutos**. Por lo tanto, no continuarán en proceso de evaluación aquellos postulantes que sean evaluados con 0 puntos.



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 un Psicólogo Laboral, pudiendo el Hospital contratar servicios externos de consultoría para el desarrollo de esta etapa.

ETAPA 4: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA EL CARGO (30%)

Consiste en la aplicación de una entrevista efectuada por el Comité de selección a los postulantes que hayan superado las etapas anteriores. Esta pretende identificar las habilidades, conocimientos y competencias, de acuerdo al perfil de selección.

Cada uno de los integrantes del Comité de Selección que participe en las entrevistas calificará a cada entrevistado con un puntaje entre 0 y 7 puntos. Se promediará la sumatoria de las notas obtenidas por cada postulante, dividiéndose por el número de evaluadores presentes. Producto de dicha entrevista, a los candidatos se les asignará el puntaje que resulte del siguiente cálculo:

$$\text{Puntaje: } \frac{\text{Nota promedio obtenida por el candidato} * 30 \text{ puntos}}{7,0 \text{ (Nota Máxima)}}$$

El puntaje mínimo de aprobación de esta etapa será de **15 puntos brutos**.

9. DE LA PONDERACIÓN DE LOS ANTECEDENTES.

El diseño de la Pauta de este proceso será presentado junto al Acta de la primera reunión del Comité de Selección, considerándose éste como el acuerdo tomado por el mismo para este proceso específico.

10. DE LA NOTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Finalizado el proceso de selección, el Comité informará los resultados a los postulantes, enviando un correo electrónico, según la información señalada en sus antecedentes curriculares.

11. ETAPA FINAL.

Finalizado el trabajo del Comité de Selección, éste procederá a enviar al Director del Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota 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.