



MINISTERIO DE SALUD
S.S. METROPOLITANO CENTRAL
CENTRO METROP. DE ATENCION PREHOSPITALAR
DPTO. DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

RESOLUCION EXENTA N° 000003
Santiago, 22 JUN. 2017

VISTOS: El artículo 103 del DFL N° 1, de 2005, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763, de 1979, del Ministerio de Salud; El artículo 53° del DFL N° 29, de 2004 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18834 Estatuto Administrativo; El DFL 33 de 2008, del Ministerio de Salud, que fija la Planta de Personal del Servicio de Salud Metropolitano Central; El DS N° 69 de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo; D.S. N° 140 de 2004 del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución N° 10, de 2017, de la Contraloría General de la República; Resolución 420 de 2016 del Ministerio de Salud, Resolución Exenta N°102 de 2017 y modificaciones, Resolución N° 1041 de 2017 facultades delegadas de la Dirección del Servicio Metropolitano Central;

RESOLUCION

Apruébese las bases del proceso de selección para cargos Administrativos de la Ley N° 18.834 de la Unidad de Regulación del Centro Metropolitano de atención Prehospitalaria.

Bases de Selección para proveer el cargo de Operador/a Centro Regulador línea 131 - SAMU Metropolitano

IDENTIFICACIÓN DE LA VACANTE

Ministerio: Ministerio de Salud

Institución / Entidad: Servicio de Salud Metropolitano Central / Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU Metropolitano).

Cargo: Operador/a Centro Regulador línea 131

N° de Vacantes: 3

Área de Trabajo: Salud / Pre Hospitalaria

Región: Metropolitana

Ciudad: Santiago

Tipo de Vacante: Contrata - Plazo fijo 3 Meses renovable según evaluación de desempeño.

Estamento: Administrativo

Grado: 22 - Sueldo Bruto con Asignación de 4° Turno = \$536.867.-



Perfil del Cargo

Objetivo del Cargo

Los funcionarios que se desempeñan como Operadores Telefónicos del Centro Regulador del SAMU Metropolitano, tienen como función principal constituir la primera línea de la recepción del número de urgencia 131, de una manera efectiva, oportuna y cordial ejecutando la primera fase del proceso de respuesta y asignación de recursos a la demanda de atención pre hospitalaria. A lo anterior se agrega participar en el proceso de despacho de las ambulancias básicas.

Requisitos Generales

Los postulantes deberán cumplir con los siguientes requisitos además de los indicados en el perfil de cada cargo, según corresponda:

- 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) 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 5 años desde la fecha de expiración de funciones.
- f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 del Estatuto Administrativo, los postulantes no podrán estar afectos a alguna de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en el párrafo 2º del Título III de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Formación Educacional

Licencia de Enseñanza Media.

Especialización y/o Capacitación

Deseable:

- Curso RCP Básico.
- Manejo nivel medio de las aplicaciones y herramientas de Windows (Navegador internet, Microsoft Office Word y Excel).
- Se valorará de acuerdo al perfil de cargo cursos, capacitación y/o experiencia en atención de público, call center o centros de emergencias u otras afines.

Competencias

COMPETENCIAS GENERICAS	
Orientación al usuario	Deseo de ayudar o servir a los pacientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.
Calidad del trabajo	Excelencia en el trabajo a realizar y demostrar constantemente el interés por aprender.
Autocontrol	Dominio de sí mismo. Capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés.
Comunicación	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva.
Trabajo en Equipo	Capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta en común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.
Compromiso	Sentir como propios los objetivos del SAMU Metropolitano. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de objetivos. Cumplir con sus compromisos y responsabilidades.
Ética	Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales, las buenas costumbres y prácticas profesionales, equidad y confidencialidad.
Tolerancia a la frustración	Capacidad de tolerar situaciones de presión y desacuerdos, oposición y diversidad. Respondiendo con alto desempeño a situaciones de exigencia.
Temple	Serenidad y dominio en todas las circunstancias, siguiendo adelante frente a situaciones adversas.
Perseverancia	Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos.
Integridad	Obrar con rectitud y probidad. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza.
Dinamismo – Energía	Habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, en jornadas de trabajo prolongadas sin que afecte su nivel de actividad.
Responsabilidad	Compromiso en la realización de tareas encomendadas. Desempeñar las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto los plazos como con la calidad requerida, y aspirando alcanzar el mejor resultado posible.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de mucha exigencia.
Prudencia	Sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización, sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la institución, para el personal para sí mismo.

Actividades

RECEPTOR DE LLAMADAS LÍNEA 131	ACTIVIDADES
Jerarquía operativa	Esta función la desarrolla el/la operador/a bajo la dirección de la Supervisión de Recepción.
Inicio del Turno	Recibir el puesto de trabajo e informarse de eventos en curso, verificar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica. Logarse con su PIN en su consola telefónica
Recepción de llamadas telefónicas que ingresan al 131	Registrar los datos básicos del procedimiento:
	- Captura del número telefónico entrante
	- Localización del evento (dirección y referencias)
	- Identificación del solicitante
	- Datos básicos, edad, sexo
	Verificar la localización del evento en el S.I.G. y solicitar al requirente datos que faciliten el acceso al lugar
	Determinar el motivo de consulta del solicitante y proceder a aplicar el cuestionario pre establecido, destinado a conocer la situación del paciente en particular detectar signos de gravedad y compromiso vital inmediato o potencial.
	Transferir el procedimiento a la regulación médica cada vez que detecte elementos de compromiso vital.
	En casos en que es evidente la necesidad de envío de una ambulancia avanzada, transferir la llamada y el screen de recepción para un despacho rápido
Informar de la llamada al Supervisor de Despacho Básico cuando la situación del paciente descarta en forma inicial un compromiso vital inmediato o potencial, pero requiere de un traslado en ambulancia básica	
Entregar consejo de pre llegada de manejo inicial básico previo al arribo del móvil al solicitante de la atención	
Transferir datos al despacho de móviles básicos M1	Transferir el screen de recepción y el registro manual al Operador Radial para generar el despacho de los móviles de intervención, previa aprobación del Supervisor de Recepción 131 y/o del Supervisor de Despacho Básico.
Prevenir salidas dobles	Mantenerse atenta a detectar demandas ya procesados por otro operador evitando duplicación de salidas a un mismo procedimiento.
Recepcionar la totalidad de las llamadas que ingresen durante su	Toda llamada respondida que implique una demanda de salud y dentro los protocolos y/o procedimientos del Centro Regulador, sin pertinencia de envío de ambulancia debe ser registrada (uso de móvil virtual) e informada a la Supervisión para que ratifique la decisión de no enviar ambulancia.

periodo de conectividad en la jornada laboral.	Las llamadas con contenido sanitario que no califican para el envío de ambulancia, ratificadas por la Supervisión, deben ser reorientadas hacia servicios de atención electiva o hacia Salud Responde del Minsal.
Alerta compartida con otras instituciones de primera respuesta (A,B,C)	Informar al Supervisor de Recepción la necesidad de alertar a otras instituciones del A,B,C en los procedimientos, cuando lo situación lo amerite.
	Dar cumplimiento a lo dispuesto en el D.E. del 2002 emitido por la Subsecretaría de Transporte, que establece el deber de compartir alarmas
	O hacerlo cuando la Supervisión le delega esta función
Sin disponibilidad de ambulancia	Cuando el SAMU no cuenta con ambulancias básicas para dar respuesta a la demanda y el procedimiento quedará en espera, entregar informaciones de alternativas de atención al usuario.
Plataforma tecnológica.	Informar a la Supervisión sobre cualquier desperfecto en el funcionamiento de la informática, telefonía, radio, Sistema de Información geográfica para la generación de un tickets de reparación
Seguridad de los equipos de intervención	Siempre atento en la detección de elementos que pueden constituir un peligro para los equipos de intervención.
	Solicitar presencia de Carabineros y/o Bomberos cuando la situación lo amerita, buscando obtener su presencia en el lugar del evento antes de la llegada del SAMU
Otras funciones	Ejecutar otras tareas que le sean delegadas por las jefaturas y que se encuentren dentro del marco de sus competencias

FUNCIONES EN PUESTO DE DESPACHO	ACTIVIDADES
Jerarquía operativa y priorización	Esta función la desarrolla la operadora bajo la dirección de la Supervisión de Despacho Básico (SDB), la que define las prioridades de despacho.
	En trabajo en equipo con SDB prioriza los despachos y las eventuales listas de espera.
Disponibilidad de recursos de intervención	Mantener actualizado en todo momento la dotación de ambulancias y su estatus operativo.
Entregar datos básicos a la intervención	Número de procedimiento (QTC), localización, clave de salida, apoyo constante en el desarrollo del despacho, entre otros.
Entregar datos clínicos al equipo de intervención	En trabajo en equipo, para que el despacho se realice de acuerdo al estado del paciente y las necesidades de este.
Control y Seguimiento	Verificar que efectivamente las indicaciones de salida entregadas a los equipos de intervención se han efectuado, utilizando los recursos tecnológicos puesto a su disposición (Telefonía, radio, GPS)
	Monitorizar el desplazamiento de los móviles de intervención básica y apoyarlos cuando existan dificultades de localización u otro apoyo logístico.
	Informar a los equipos de intervención la existencia de obstáculos a su circulación, aconsejando itinerarios para un acceso expedito, según datos obtenidos desde los usuarios, Carabineros, Unidad Operativa de Control Transito, etc.
Recepción de informes de intervención	Recepción de informes de intervención advirtiendo a la Supervisión de despacho cuando se requiera su intervención para dar apoyo clínico a los equipos en terreno
Listas de espera en despacho	En trabajo en equipo con Supervisión de Despacho, para verificar la vigencia de un procedimiento en espera.
	Evaluar periódicamente bajo la dirección de la Supervisión de Despacho la situación clínica del paciente buscando detectar agravamiento.
Escalamiento	Bajo la dirección de la supervisión escalar procedimientos básicos que han evolucionado hacia la agravación a la regulación médica.
Accidente del trabajo	Detectar, en caso de accidente, si el paciente es beneficiario de la Ley 16.744
	Si las condiciones clínicas del paciente lo permiten activar sistema de atención pre hospitalario de establecimientos a los accidentes del trabajo.
Apoyo logística	Apoyar a los equipos de intervención en requerimientos logísticos como garaje gases, insumos
Seguridad en la escena	Mantener catastro actualizado de zonas peligrosas o potencialmente peligrosos
	Transmitir a los equipos de intervención las informaciones capturadas en la recepción que indican escena peligrosa
	Verificar que los equipos de seguridad fueron activados y asegurarse que estén en el lugar antes de la llegada del SAMU
Otras funciones	Ejecutar otras tareas que le sean delegadas por las jefaturas y que se encuentren dentro del marco de sus competencias

Proceso de selección

1. Los factores serán evaluados en forma sucesiva, indicándose en cada factor cuál es el puntaje de aprobación que determinará el paso a las etapas superiores.
2. La evaluación de los postulantes constará de 3 etapas que se presentan a continuación:

Etapa	Factor	Sub-factor	Criterio	Puntaje	Puntaje Máximo por etapa	Puntaje Mínimo de aprobación por etapa
Evaluación Curricular, Capacitaciones y Experiencia Laboral	Formación educacional, Estudios, Cursos y Capacitaciones	Licencia Enseñanza Media	Licencia Enseñanza Media	15	15	15
		Capacitación o cursos	Más de 150 horas de capacitación relacionadas con el cargo	20	20	
			Entre 100 y 149 horas de capacitación relacionadas con el cargo	15		
			Entre 50 y 99 horas de capacitación relacionadas con el cargo	10		
			Entre 20 y 49 horas de capacitación relacionadas con el cargo	5		
			Sin Horas de capacitación	0		
	Experiencia Laboral	Experiencia Laboral en Áreas descritas en Perfil del cargo	Posee experiencia laboral de más de 6 años; o bien, poseer experiencia laboral en Servicios de Atención a público, call center u otro a fin de más de 5 años (Requisito Deseable)	25	25	
			Posee experiencia laboral de entre 5 a 6 años; o bien, poseer experiencia laboral en Servicios de Atención a público, call center u otro a fin entre 3 a 4 años. (Requisito Deseable)	20		
			Posee experiencia laboral de entre 3 a 4 años; o bien, poseer experiencia laboral en Servicios de Atención a público, call center u otro a fin entre 2 a 3 años. (Requisito Deseable)	15		
			Posee experiencia laboral de entre 2 a 3 años; o bien, poseer experiencia laboral en Servicios de Atención a público, call center u otro a fin entre 1 a 2 años. (Requisito Deseable)	10		
Posee experiencia laboral requerida para el cargo, mínima de 1 año (Requisito Deseable)			5			
Evaluación Psicolaboral	Aptitudes Psicolaborales	Aptitudes Psicolaborales	Recomendable para el cargo	15	15	15
			No recomendado para el cargo	0		
Entrevista del Comité Técnico	Aptitudes específicas para el desempeño de las funciones	Competencias específicas del Cargo	Presenta habilidades y competencias requeridas para el cargo	15	15	15
			No presenta habilidades ni competencias requeridas para el cargo	0		



3. Cada uno de los puntajes asociados a un factor son excluyentes entre sí, obteniendo el postulante el mayor puntaje de acuerdo a cada criterio, no pudiendo sumarse éstos.
4. Información sobre el factor a evaluar: "Evaluación curricular de estudios, cursos de formación educacional, capacitación y experiencia laboral":
 - a. Se evaluará la pertinencia de la Licencia de Enseñanza Media, según las preferencias definidas en los requisitos.
 - b. Se evaluarán los cursos de capacitación que tengan relación con las áreas de desempeño del cargo, realizados durante los últimos 5 años (de a lo menos 20 horas y aprobados).
 - c. Las capacitaciones y cursos de formación deberán ser acreditados presentando copia de dichos documentos al momento de la postulación.
 - d. El puntaje mínimo de aprobación de la etapa I es de 15 puntos.
5. Las personas preseleccionadas que cumplan con el puntaje mínimo de la Etapa I pasarán a la etapa II, se les notificará por intermedio de vía telefónica y/o correo electrónico que hayan informado en su curriculum.
6. Respecto de la "Evaluación Psicolaboral" consiste en la aplicación de una evaluación efectuada por el Psicólogo de Gestión de las Personas a los/as postulantes que hayan superado la etapa anterior. Pretende analizar los aspectos Psicolaborales de acuerdo al perfil de selección.
7. Respecto del factor a evaluar "Entrevista del Comité Técnico" consiste en la aplicación de una entrevista efectuada por la Comisión Técnica (o parte de él) está conformada por encargado de selección, encargado de personal, jefe de Regulación y coordinador de Regulación, a los postulantes que hayan superado la etapa anterior. Pretende identificar las habilidades, de acuerdo al perfil de selección.

VI.- Propuesta de nómina, notificación y cierre

Se consideran los mejores puntajes de la Entrevista del Comité Técnico, la cual será presentada al Director del SAMU Metropolitano, para que valide dicha selección respecto de los/as candidatos/as idóneos para el cargo.

VII.- Notificación y cierre del proceso

- a. El encargado de reclutamiento y selección o quien designe, notificará a la persona seleccionada por correo electrónico.
- b. Una vez practicada la notificación, el o la postulante deberá manifestar expresamente su aceptación al cargo, dentro del plazo de 2 días hábiles contados desde la notificación, aportando la documentación original solicitada en estas bases. Si así no lo hiciera, se entenderá su rechazo a la contratación notificándose al segundo seleccionado.

Plazos (proyectados)

ACTIVIDADES	FECHAS REFERENCIALES (pueden extenderse o reducirse en razón de la cantidad de postulaciones recibidas).
Publicación	22 de Junio 2017
Recepción de antecedentes	Desde 22 de Junio al 03 de Julio 2017
Evaluación Curricular	Desde el 4 al 5 de Julio 2017
Evaluación Psicolaboral	Desde el 7 al 10 de Julio 2017
Entrevista Comité de Selección	Desde el 17 al 18 de Julio 2017
Fecha de Resolución Proceso de Selección	19 de Julio 2017
Fecha asunción del cargo	1 de agosto 2017

Mecanismo de Postulación

Las postulaciones serán recibidas en las oficinas del centro regulador del SAMU Metropolitano, ubicada en la dirección Vitacura 125, Providencia, Santiago. Desde 8.30 a 13.30 y de 14.30 a 16.00 horas. El plazo límite de recepción de las postulaciones es el día 30 de Junio a las 15 horas. La documentación se debe entregar dentro de un sobre con el siguiente formato de destinatario:

SEÑORES
SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA
CARGO AL QUE POSTULA: OPERADOR/A CENTRO REGULADOR LÍNEA 131, ADMINISTRATIVO.
PRESENTE

Ante dudas y consultas sobre el proceso, los interesados podrán comunicarse a través del correo electrónico miguel.parada@redsalud.gob.cl o presencialmente en Oficina de Personal del SAMU Metropolitano (Vitacura 125).

Documentos requeridos para postular

Los interesados deberán presentar los siguientes antecedentes en este orden:

- Curriculum Vitae actualizado.
- Licencia de Educación Media.
- Certificado de Relación de Servicios. (si corresponde)
- Certificados que acrediten experiencia laboral. Estos deben mencionar claramente el o los cargos, y el período de tiempo desempeñado.
- Certificado de actividades de capacitación y/o fotocopias de certificados de estudios o cursos realizados.

Los antecedentes curriculares no serán devueltos una vez finalizado el proceso de selección.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE,



EMN/PVD/DR.LTU/LOM/MPC/VAC

Distribución:

- Dirección SAMU
- Subdirección Administrativa SAMU
- Depto. Gestión y Desarrollo de Personas SAMU
- REGULACION
- Of. de Partes SAMU