****

|  |
| --- |
| **BASES DEL LLAMADO A CONCURSO PÚBLICO**  **PARA PROVEER EL CARGO DE**  **RECEPCIONISTA** |

(CÓDIGO: CP003/2015)

FEBRERO DE 2016

1. **ANTECEDENTES GENERALES**

El Servicio Nacional de la Discapacidad fue creado por mandato de la Ley 20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con discapacidad, normativa publicada en el Diario Oficial el 10 de febrero de 2010.

Es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas en situación de discapacidad. El Servicio Nacional de la Discapacidad se relaciona con el/la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de Desarrollo Social.

Desde el Servicio Nacional de la Discapacidad, se han abierto oportunidades para las personas en situación de discapacidad, promoviéndose la participación social y el pleno ejercicio de sus derechos.

Estamos mirando hacia delante, creando y promoviendo mayores y mejores oportunidades en los diversos sectores tanto públicos como privados, que nos permita avanzar hacia una cultura más inclusiva.

1. **CONDICIONES GENERALES**

El Servicio Nacional de la Discapacidad dispone de un proceso de selección para proveer el cargo antes indicado, que se regirá por las presentes pautas y por el Reglamento de Contratación de Personal vigente.

Todos los gastos en que incurra el postulante, originados en la presentación de sus antecedentes y/o participación del proceso, serán de su cargo sin derecho a reembolso. Así mismo, todo documento generado a raíz del presente proceso de selección será de su propiedad.

Una vez cerrado el proceso de selección, se dispondrá de un período de consulta, apelación y/o reclamo de 10 días hábiles.

* 1. Requisitos Generales

Podrá participar en el presente proceso de selección toda persona que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Poseer el nivel educacional requerido para el cargo, requisito que se acreditará mediante la exhibición de documentos o certificados oficiales auténticos, una vez que sea seleccionado para el cargo.
3. No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por aplicación de una medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones, circunstancia que se acreditará mediante Declaración Jurada Simple. La falsedad de esta declaración hará incurrir en las penas contempladas en el artículo 210 del Código Penal.
4. No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito, lo que será comprobado por la institución a través de consulta al Servicio de Registro Civil e Identificación, quien acreditará este hecho mediante simple comunicación.
5. Haber cumplido con la Ley de Reclutamiento y Movilización, cuando fuere procedente.
   1. Requisitos del Cargo

|  |  |
| --- | --- |
| * + 1. Formación | : Enseñanza media completa y/o título técnico de una institución educacional reconocida por el Estado. De preferencia, Secretariado o Administración. |
| * + 1. Especialización | : Requerida capacitación en atención de público y deseable capacitación en lengua de señas, manejo de crisis, herramientas computacionales u otra afín al cargo. |
| * + 1. Experiencia Laboral | : Al menos 1 año y medio de experiencia en cargos de recepción, secretaria, atención de público u otra afín al cargo, en el sector público o privado. |

1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Cargo | Recepcionista |
| Nº Vacantes | 1 |
| Remuneración bruta | $755.134 (más asignación de modernización) |
| Lugar de desempeño | Santiago |
| Horario | Entrada: 09:00 hrs.  Salida : 18:00 hrs. |
| Dependencia jerárquica | Jefe/a Depto. de Comunicación Estratégica |

|  |
| --- |
| **Objetivo del Cargo** |
| Recepcionar, atender y/o derivar las consultas, presenciales o telefónicas, de los usuarios y público en general del Servicio, con el objeto de asegurar la entrega de una atención rápida y oportuna, facilitar la gestión de los diferentes departamentos y contribuir a satisfacer las demandas o necesidades de las personas con discapacidad. |
| **Funciones Principales** |
| 1. Efectuar la recepción, atención y/o derivación presencial de las personas que llegan al Servicio, con el objeto de asegurar la atención de todas sus consultas e inquietudes, facilitar la gestión interna y contribuir a mantener la calidad de servicio de la Institución. 2. Efectuar la atención y/o derivación de las llamadas que llegan a la central telefónica de la Institución, con el objeto de asegurar la respuesta a las consultas e inquietudes de los usuarios y facilitar la gestión de los diferentes integrantes del Servicio. 3. Apoyar en las tareas administrativas que su jefatura le encomiende, con el objeto de facilitar la gestión interna del Departamento, agilizar los procesos de trabajo y contribuir al logro de los objetivos establecidos para el área. |

1. **ETAPAS DEL PROCESO**

4.1. Difusión

La publicación del presente proceso de selección se realizará a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) y la página web institucional, [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl).

La Pauta del Proceso de Selección se encontrará disponible en la página web institucional, [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl), en la sección “Trabaje en Senadis”.

4.2. Postulación

La recepción de postulaciones y antecedentes se efectuará entre los días **miércoles 03 de febrero de 2016** y hasta las **17:00 hrs. del martes 09 de febrero de 2016.**

Solo se recibirán postulaciones a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl).

Los/as postulantes que presenten alguna **discapacidad** que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten en este concurso.

Toda información relativa a citaciones del proceso de selección será informada al postulante mediante la dirección de correo electrónico que otorgó al momento de la postulación (Ficha de Registro del Portal Empleos Públicos), considerándose ésta como la vía oficial.

Cualquier consulta que el postulante desee realizar relativa al proceso de selección (estado de avance, resultado, etc.) debe ser enviada al correo [seleccion@senadis.cl](mailto:seleccion@senadis.cl), la cual es considerada la vía oficial para ello.

La presentación de documentos de postulación incompletos, alterados y/o la no presentación de algún antecedente, que respalde el cumplimiento de los requisitos, dejará sin efecto automáticamente la postulación.

4.3. Documentos de postulación

Para formalizar la postulación, los interesados/as que reúnan los requisitos deberán presentar de manera **obligatoria** la siguiente documentación:

1. **Currículum Vitae** (currículum electrónico del Portal de Empleos Públicos y/o currículum libre).
2. **Certificado de Estudios** (copia simple): El certificado de estudios deberá cumplir con el requisito estipulado en el punto 2.2.1. de la presente pauta. De lo contrario, será descalificado del proceso de selección. También se aceptarán certificados de estudios obtenidos en el extranjero, debidamente convalidados por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.
3. **Cédula Nacional de Identidad** (copia simple).
4. **Certificados de cursos de especialización** (copia simple): Cada curso deberá tener un mínimo de 8 horas de duración, realizados y aprobados durante los últimos 5 años. El certificado deberá indicar claramente la fecha de realización y las horas cronológicas correspondientes.
5. **Certificado de experiencia o antigüedad laboral o documentos que lo acrediten**: Documento que acredite la experiencia profesional asociada al cargo, que será válido sólo si indica claramente el nombre, rut, cargo, período, firma y timbre de la organización respectiva. Este documento debe estar actualizado o con fecha posterior al término del trabajo señalado. De lo contrario, se considerará sólo el tiempo acreditado en el mismo.

En caso de no disponer de un certificado de experiencia o antigüedad laboral, sólo se aceptarán los finiquitos de trabajo como un medio de acreditación válido de la experiencia indicada en el currículum, siempre y cuando se especifique el cargo desempeñado y las funciones sean atingentes al cargo en concurso. Los contratos de trabajo y los certificados de cotizaciones previsionales **no** son un medio válido.

Para efectos de asignación de puntajes, la experiencia profesional se considerará desde la obtención del título profesional y no desde la fecha de egreso. Las prácticas profesionales no serán consideradas como experiencia profesional.

Para computar la cantidad de años de experiencia, se tomará como referencia el 31 de enero de 2016.

4.4. Cronograma del concurso

Las fechas del proceso completo del concurso, son las que se detallan a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Fecha** | **Lugar** |
| Publicación aviso portal empleos públicos. | 03 de febrero de 2016 | Portal  [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl/) |
| Publicación aviso web institucional | 03 de febrero de 2016 | Web institucional ([www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl/)) |
| Recepción de postulaciones. | 03 al 09 de febrero de 2016 | Portal[www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl/) |
| Admisibilidad | 09 al 10 de febrero de 2016 | Senadis Central |
| Evaluación Curricular | 09 al 10 de febrero de 2016 | Senadis Central |
| Evaluación Técnica | 10 al 15 de febrero de 2016 | Senadis Central o Dirección Regional. |
| Evaluación Psicolaboral | 16 al 19 de febrero de 2016 | Oficina Consultora o psicóloga externa. |
| Entrevista de Valorización Global | 20 al 24 de febrero de 2016 | Senadis Central o Videoconferencia\* |
| Director de Servicio decide | 24 al 25 de febrero de 2016 | Senadis Central |
| Publicación de resultados finales. | 25 al 26 de febrero | Web institucional ([www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl/)) |

4.5. Evaluación

El período de evaluación se realizará durante los 30 días hábiles posteriores al cierre del período de postulación, sin perjuicio de las facultades del Servicio Nacional de la Discapacidad de modificar dicho plazo, conforme se indica en el punto 5 de esta pauta.

En el proceso de selección, los postulantes deberán cumplir con el puntaje mínimo establecido para cada etapa. No obstante, el proceso de selección podrá declararse desierto, si en cualquier etapa ningún postulante cumple con el puntaje mínimo exigido.

El Comité de Selección verificará si los postulantes cumplen con los requisitos exigidos en esta pauta, debiendo levantar un acta con la nómina de los postulantes aceptados y rechazados y cualquier situación relevante del proceso de selección.

Tanto los factores como los sub-factores serán evaluados con notas expresadas en números enteros en rango de 0 a 100, siendo el 0 la menor puntuación y el 100 la máxima. Cada etapa tendrá un puntaje mínimo de corte para pasar a la siguiente etapa, exceptuando la primera.

4.6 Etapas

El proceso de evaluación constará de **cinco etapas sucesivas**, a saber:

**Etapa N° 0: Admisibilidad**

Será considerado postulante idóneo aquél que cumpla con los requisitos exigidos en los puntos 2.2.1. y 2.2.3. de formación académica y experiencia laboral mínima, junto con los documentos de respaldo correspondientes que permitan acreditar tales antecedentes. Si bien esta etapa no arrojará puntaje para la calificación final, permitirá al postulante acceder o no a la siguiente etapa.

**Etapa Nº 1: Evaluación Curricular**

Mediante la tabla que se muestra a continuación, se realizará la evaluación curricular de los antecedentes que sean presentados por los postulantes y que hayan pasado satisfactoriamente la admisibilidad del proceso. Los postulantes que no alcancen el puntaje mínimo, **no podrán pasar a la siguiente etapa**.

En esta etapa, cada postulante puede clasificarse sólo en una de las categorías señaladas para cada factor y sub-factor.

Esta etapa tiene un puntaje máximo ponderado de 20 puntos y un puntaje mínimo ponderado de 10,6 puntos, para pasar a la siguiente etapa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor** | **Descripción**  **Sub-factores** | **Puntaje** | **Ponderador Factor** | **Puntaje Ponderado** |
| Formación | Título técnico en Secretariado o Administración. | 100 | 7% | 7 |
| Otros títulos técnicos o enseñanza media completa de Liceo Científico- Humanista. | 50 | 3,5 |
| Estudios de Especialización | 32 o más horas de capacitación en atención de público, lengua de señas, herramientas computacionales u otra afín al cargo. | 100 | 3% | 3 |
| 16 o más horas de capacitación en atención de público, lengua de señas, herramientas computacionales u otra afín al cargo. | 70 | 2,1 |
| Experiencia Laboral | Poseer experiencia laboral igual o mayor a 3 años en cargos de recepción, secretaria, atención de público u otra afín al cargo. | 100 | 10% | 10 |
| Poseer experiencia laboral igual o mayor a 2 años en cargos de recepción, secretaria, atención de público u otra afín al cargo. | 70 | 7 |
| Poseer experiencia laboral igual o mayor a 18 meses en cargos de recepción, secretaria, atención de público u otra afín al cargo. | 50 | 5 |

**Etapa Nº 2: Evaluación Técnica**

En esta etapa se evaluarán las competencias técnicas para el desempeño del cargo, mediante una prueba escrita de conocimientos específicos. Los postulantes que no alcancen la puntuación mínima, **no podrán pasar a la siguiente etapa**.

Los conocimientos técnicos que podrán ser objeto de medición son:

* Discapacidad (Ley 20.422)
* Manejo de crisis
* Herramientas computacionales
* Atención a público

Esta etapa tiene un puntaje máximo ponderado de 20 puntos y un puntaje mínimo ponderado de 15 puntos, para pasar a la siguiente etapa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor** | **Descripción** | **Puntaje** | **Ponderador** | **Puntaje Ponderado** |
| Prueba de Oposición | Cumple con los conocimientos técnicos mínimos exigidos para el cargo. | 75 a 100 | 20% | 15 a 20 |
| No cumple con los conocimientos técnicos mínimos exigidos para el cargo. | 0 a 74 | 0 |

En caso de producirse empate, se utilizará el puntaje obtenido en la Etapa N° 1 para seleccionar a los postulantes que pasan a la siguiente etapa. En caso que persista el empate, pasarán todos los postulantes que se encuentren en esta situación.

**Etapa 3: Evaluación Psicolaboral**

En esta etapa se evaluará la adecuación psicológica del postulante en relación al perfil del cargo. El método utilizado será aquel que permita medir objetivamente las aptitudes y competencias específicas requeridas para el desempeño del cargo (entrevista por competencias y test psicológicos). La evaluación la realizarán consultoras y/o psicólogos/as externos, en sus propias dependencias.

Los postulantes que no alcancen la puntuación mínima, **no podrán pasar a la siguiente etapa**.

Las competencias que se medirán en esta evaluación serán las siguientes:

**Competencias transversales:**

1. **Orientación hacia la Igualdad e Inclusión de las Personas en Situación de Discapacidad:** Evidencia una actitud de valoración y comprensión sobre la generación de proyectos en beneficio de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
2. **Compromiso Organizacional:** Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales.
3. **Transparencia y Probidad:** Sentir y obrar consecuentemente con los valores y objetivos de la Institución, respetando las políticas y facilitando el acceso de cualquier persona a la información vinculada a su cargo. Implica actuar con honestidad y rectitud, en consonancia con los valores de la Institución.
4. **Capacidad de Trabajo en Equipo y Cooperación:** Intención genuina por aportar y trabajar en forma cooperativa con otros, a través del cumplimiento de las funciones de su cargo.
5. **Orientación a Usuarios:** Preocupación por trabajar bajo un estándar de excelencia, orientándose a ayudar o servir a nuestros clientes internos y/o externos, a fin de responder a sus condiciones de satisfacción.

**Competencias específicas:**

1. **Tolerancia a la Presión:** Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo, oposiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.
2. **Responsabilidad y Autocrítica:** Es la capacidad de analizar la propia actuación utilizando los mismos criterios, tiene la capacidad de comprometerse con las funciones, tareas y con la Institución, respondiendo por las acciones pasadas, presentes y futuras.
3. **Motivación al Logro:** Es el impulso de superar retos y obstáculos para alcanzar metas.
4. **Comunicación Efectiva:** Capacidad de escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que le sean comunicadas, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo, expresando en forma clara y comprensible, las ideas y opiniones hacia los demás a través del discurso hablado y escrito.
5. **Adaptación al Cambio:** Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas, aceptar los cambios de forma positiva y constructiva.

En esta etapa, cada postulante puede clasificarse sólo en una de las categorías señaladas para cada factor y sub-factor.

Esta etapa tiene un puntaje máximo ponderado de 30 puntos y un puntaje mínimo ponderado de 22,5 puntos, para pasar a la siguiente etapa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor** | **Descripción**  **Sub-factores** | **Puntaje** | **Ponderador factor** | **Puntaje Ponderado** |
| Adecuación psicolaboral para el cargo. | Altamente recomendado en relación al Perfil | 100 | 30% | 30 |
| Recomendado en relación al Perfil | 75 | 22,5 |
| Recomendado con reparos en relación al Perfil | 0 | 0 |
| No recomendado en relación al Perfil | 0 | 0 |

**Etapa Nº 4: Entrevista de Valorización Global**

En esta etapa se efectuará una entrevista individual a todos aquellos postulantes que hayan superado exitosamente las etapas anteriores. El objetivo de esta evaluación es determinar si el postulante cumple o no con las exigencias requeridas para ejercer adecuadamente las funciones del cargo.

Esta evaluación la realiza el Comité de Selección, mediante una pauta de calificación pre-establecida. Cada uno de los integrantes califica a cada entrevistado con una nota entre 0 y 100 puntos, promediándose las notas obtenidas por los/as postulantes.

Esta etapa tiene un puntaje máximo ponderado de 30 puntos y un puntaje mínimo ponderado de 21 puntos para pasar a la siguiente etapa. Los postulantes que no alcancen la puntuación mínima no podrán continuar en el proceso.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor** | **Descripción** | **Puntaje** | **Ponderador** | **Puntaje Ponderado** |
| Evaluación del Comité de Selección | Presenta sobresalientes habilidades y competencias requeridas para el cargo. | 100 | 30% | 30 |
| Presenta destacadas habilidades y competencias requeridas para el cargo. | 70 | 21 |
| Presentas mínimas habilidades y competencias para el cargo. | 0 | 0 |
| No presenta habilidades y competencias requeridas para el cargo. | 0 | 0 |

Para ser considerado postulante idóneo el candidato deberá reunir un puntaje final igual o superior a **69,1 puntos.**

Los puntajes finales se calcularán sólo respecto de aquellos/as postulantes que hubieren obtenido además los puntajes mínimos que cada etapa requiere. El postulante que no reúna el puntaje mínimo de cada etapa y final, no podrá continuar en el proceso del concurso.

4.7. Propuesta de Nómina y Notificación

Como resultado del concurso, el Comité de Selección propondrá al Director/a Nacional nómina con los nombres de los candidatos que hubieren obtenido los mejores puntajes, con un máximo de cinco (5).

De existir empate en la conformación de la Propuesta de Candidato(s), se desempatará de acuerdo a los siguientes criterios y en el mismo orden indicado:

* Según el mayor puntaje obtenido en la Etapa 3
* Según el mayor puntaje obtenido en la Etapa 2
* Según el mayor puntaje obtenido en la Etapa 1

De persistir el empate, resolverá el Comité de Selección, ponderando todos los antecedentes que obren en su poder.

El Director (a) Nacional podrá seleccionar a una de las personas propuestas, quien deberá manifestar su aceptación del cargo, procediendo posteriormente a la designación del cargo correspondiente.

El Director (a) Nacional notificará, a través del Departamento de Gestión de las Personas, al postulante seleccionado/a, mediante envío de correo electrónico (indicado en su Ficha de Postulación).

Una vez practicada la notificación, el/la postulante deberá manifestar expresamente su aceptación al cargo, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la notificación. Si así no lo hiciere, se podrá nombrar a alguno de los otros/as postulantes propuestos.

4.8. Derecho a declarar desierto el Concurso

El Director (a) Nacional podrá declarar desierto o suspender un concurso, cualquiera sea su naturaleza y en cualquiera de sus etapas. Los fundamentos de cualquiera de estas decisiones, se informarán en la resolución respectiva.

4.9. Resolución del Concurso

El concurso se resolverá a más tardar el día **26 de febrero de 2016**.

El Director (a) Nacional, a través del Departamento de Gestión de las Personas, comunicará a los concursantes el resultado final del proceso dentro de los 30 días siguientes a su conclusión.

1. **MODIFICACIÓN DE PLAZOS**

El período de postulación establecido en estas bases es obligatorio para los postulantes y el incumplimiento del mismo implicará su exclusión del proceso de selección.

El período de evaluación es de carácter estimativo. El Servicio Nacional de la Discapacidad se reserva el derecho a efectuar cambios a las fechas y a los lugares de ejecución, lo que se informará en la página web institucional, Portal de Empleos Públicos y/o mediante el correo electrónico [seleccion@senadis.cl](mailto:seleccion@senadis.cl).

1. **COMITÉ DE SELECCIÓN**

El Comité de Selección estará compuesto por funcionarios del Servicio Nacional de la Discapacidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Contratación de Personal vigente. La función de este Comité será la de conducir el proceso de selección, a fin de recomendar al Director (a) Nacional los postulantes idóneos para proveer el cargo.

Para el presente concurso, el Comité de Selección estará integrado por los siguientes cargos:

* Subdirector (a) Nacional
* Jefe (a) del Departamento de Política y Coordinación Intersectorial
* Jefe (a) del Departamento de Comunicación Estratégica
* Jefe (a) del Departamento de Gestión de las Personas
* Representante de los/as Trabajadores/as

El Comité de Selección podrá funcionar siempre que concurra más del 50% de sus integrantes. En el caso de que alguno de sus miembros no pudiera participar del Comité de Selección, se procederá a realizar su reemplazo mediante la resolución respectiva.

Los acuerdos del Comité de Selección se adoptarán por simple mayoría y se dejará constancia de ello en un acta.

Atendidas las características del proceso, el Comité de Selección se reserva el derecho a solicitar apoyo de otros especialistas en alguna materia específica que actuarán como asesores de la misma, lo que deberá quedar debidamente registrado en acta.

1. **CONTRATO**

7.1. Procedimiento para firma de contrato

Una vez que el postulante ha sido notificado, y en un plazo no superior a 48 horas, deberá presentar al Departamento de Gestión de las Personas la siguiente documentación:

* Certificado de Título Legalizado
* Certificado de Antecedentes
* Certificado de Afiliación a Sistema Previsional
* Certificado de Afiliación a Sistema de Salud

7.2. Duración del contrato

La duración del contrato inicial será de 7 meses, con la posibilidad de prórroga.