



GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR

**BASES PROCESO DE SELECCIÓN DE CARGO
Administrativo Oficina de Informaciones, Reclamos
y Sugerencias - OIRS**

Mayo, 2010

BASES PROCESO DE SELECCIÓN DE CARGO
Administrativo Encargado(a) Oficina de
Informaciones, Reclamos y Sugerencias - OIRS

Para proveer personal adecuado e idóneo con desempeño en Gobierno Interior, se establece el siguiente Proceso de Selección:

1. LLAMADO A PROVISIÓN DE CARGO

El Ministerio del Interior, requiere proveer el cargo Administrativo OIRS, bajo modalidad contrata, en las siguientes destinaciones:

CARGO	Administrativo		
FUNCION	Encargado Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y PMG OIRS		
GRADO	16° EUR		
ESCALAFON	Administrativo		
DESTINACION	Lugar de Desempeño	N° de Vacantes	Renta Promedio Bruta Mensual con Asignaciones aprox.
Intendencia Regional de Coquimbo	Coquimbo	1	\$510.700
Intendencia Regional de Los Lagos	Puerto Montt	1	\$522.740
Gobernación Provincial de Arica	Arica	1	\$637.939
Gobernación Provincial de Copiapó	Copiapó	1	\$546.820
Gobernación Provincial de Elqui	Coquimbo	1	\$510.700
Gobernación Provincial de Limarí	Ovalle	1	\$510.700
Gobernación Provincial de San Antonio	San Antonio	1	\$486.620
Gobernación Provincial de Cardenal Caro	Pichilemu	1	\$486.620
Gobernación Provincial de Talca	Talca	1	\$486.620
Gobernación Provincial de Linares	Linares	1	\$486.620
Gobernación Provincial de Ñuble	Chillán	1	\$522.739
Gobernación Provincial de Arauco	Lebu	1	\$546.819
Gobernación Provincial de Cautín	Temuco	1	\$522.740
Gobernación Provincial de Malleco	Angol	1	\$522.740
Gobernación Provincial de Llanquihue	Puerto Montt	1	\$522.740
Gobernación Provincial de Palena	Futaleufú	1	\$784.336

Gobernación Provincial de General Carrera	Chile Chico	1	\$868.615
Gobernación Provincial de Magallanes	Punta Arenas	1	\$736.177
Gobernación Provincial de Tierra del Fuego	Porvenir	1	\$772.297
Gobernación Provincial de Cordillera	Puente Alto	1	\$486.621
Gobernación Provincial de Melipilla	Melipilla	1	\$473.244
Gobernación Provincial de Talagante	Talagante	1	\$486.621

2. REMUNERACION

Las rentas publicadas en la tabla corresponden a un promedio de éstas durante el año 2010, es decir, la suma de la remuneración correspondiente a: la establecida por la normativa legal vigente de acuerdo al grado provisto (renta bruta mensual) por 8 meses, más 4 rentas incrementadas por las asignaciones de modernización, dividido por 12.

3. DIFUSIÓN DEL PROCESO

La publicación del concurso será por medio de los siguientes medios:

- Página Web Ministerio del Interior: www.interior.gov.cl,
- Página Web Intendencia o Gobernación,
- Intranet Ministerial <http://www.intranet.gov.cl>,
- La Intendencia o Gobernación podrá publicar en algún Diario de masiva distribución local si así lo determina. El financiamiento del aviso estará a cargo de cada Unidad Operativa.

4. REQUISITOS DEL CARGO

Requisitos generales:

Los postulantes deberán cumplir los requisitos establecidos en los artículos 12 y 13 del DFL 29/2005, Estatuto Administrativo y no deberán estar afectos a alguna de las inhabilidades del Art. 54 de la Ley 18.575.

Para postular, los interesados deben presentar como antecedentes de estudios el/los título/s o grado/s de más alto nivel dentro de su historial académico. En el caso que en el desarrollo del proceso se verifique que algún postulante no ha respetado esta indicación (omite un antecedente o presenta sólo a aquel o aquellos de más baja graduación con el fin de calificar para el cargo), será marginado inmediatamente del proceso.

Requisitos específicos del cargo Administrativo Encargado(a) OIRS¹:

- El requisito académico evaluado será Licencia de Enseñanza Media, ya sea Científico Humanista o Técnico Comercial/Industrial. **No se considerarán en las etapas evaluativas del concurso aquellas personas que posean títulos académicos de niveles superiores a éstos** (Universitario o Técnico Profesional).
- Capacitación en Atención de Público, mínima de 8 horas, realizada durante los últimos 4 años desde el llamado a concurso.
- Experiencia Laboral mínima de 18 meses, realizada durante los últimos 5 años desde el llamado a concurso, en cargos similares al concursado (Atención de Público: entregar información, recibir y gestionar reclamos y sugerencias, otros).
- Poseer las competencias requeridas para el desempeño del cargo.

5. PROCESO DE POSTULACIÓN

Las Bases del concurso se encontrarán disponibles mediante dos modalidades:

1. Podrán ser descargadas desde la página Web del Ministerio del Interior www.interior.gov.cl, Página Web Intendencia o Gobernación y la Intranet Ministerial <http://www.intranet.gov.cl>, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.
2. Como también podrán ser retiradas desde las oficinas de la Intendencia o Gobernación respectiva², en horario que comprende desde *las 8:30 hrs. hasta las 17:00 horas*.

Los plazos tanto para la descarga de las bases en las páginas Web señaladas anteriormente, como el retiro de éstas en las oficinas de la Intendencia o Gobernación correspondiente, serán entre los días **17 y 24 de Mayo de 2010**.

6. RECEPCIÓN DE POSTULACIONES

La recepción de postulaciones se podrá realizar mediante dos modalidades:

- Vía Electrónica, a través del envío de un correo electrónico a la cuenta correspondiente³, adjuntando Ficha de postulación⁴, Currículum Vitae⁵ y Declaración Jurada Simple⁶ de acuerdo a formatos incluidos en estas Bases.

¹ Ver Anexo 5 “Perfil del Cargo” y Anexo 6 “Descripción de Competencias del Cargo”

² Revisar Anexo 8 “Direcciones Intendencias y Gobernaciones”.

³ Revisar Anexo 8 “Direcciones Intendencias y Gobernaciones”.

⁴ Anexo 1 “Formato Ficha de Postulación”.

⁵ Anexo 2 “Formato Currículum Vitae”.

⁶ Anexo 3 “Formato Declaración Jurada Simple”.

- Recepción de documentos físicos (CV, Ficha de postulación y Declaración Jurada Simple de acuerdo a formatos incluidos en estas Bases) en las dependencias de la Unidad Operativa donde se realice el concurso (Ver Anexo 8).

La recepción de las postulaciones se extenderá desde el día 17 al 25 de Mayo de 2010. No se recepcionarán postulaciones ni antecedentes fuera de este plazo.

Una vez cerrado el plazo no se podrán recibir nuevas postulaciones, como tampoco aquellas enviadas por fax o correo electrónico. Asimismo, no serán admisibles antecedentes adicionales, a menos que el Comité de Selección, así lo requiera para aclarar los ya presentados.

Los postulantes deberán indicar en su Ficha de Postulación, el o los cargos a los cuales postula. **En el caso que la postulación sea a más de 1 cargo, se deberá indicar el orden de prioridad de éstos.**

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.

7. ETAPAS EVALUATIVAS DEL CONCURSO

7.1 ETAPA 1: Verificación de Antecedentes de Postulación

Esta etapa comprende la revisión de la Ficha de Postulación, la información incluida en el Curriculum Vitae y la Declaración Jurada Simple, que deberán ser entregados **SÓLO** en los formatos adjunto en estas bases.

Aquellos postulantes que no presenten la Ficha de Postulación, el Currículum Vitae y la Declaración Jurada Simple en los **FORMATOS REQUERIDOS POR ESTAS BASES**, no serán contemplados en el proceso de concurso.

Sólo aquellas personas que pasen a la Etapa de Entrevista de Valoración Global del Candidato deberán presentar copia simple de los antecedentes declarados en el Curriculum Vitae (documentos que acrediten formación educacional, experiencia laboral y capacitación).

La Intendencia o Gobernación, a través del Encargado(a) del proceso de selección, deberá consignar en un Acta el resultado de la Etapa 1.

7.2 ETAPA 2: Revisión Curricular

Esta etapa comprende el análisis de los antecedentes incluidos en el Curriculum Vitae de todos aquellos postulantes que hayan presentado la totalidad de los

antecedentes requeridos, asignándose puntaje⁷ de acuerdo al nivel de ajuste entre lo presentado por cada candidato y lo solicitado en el perfil de cargo. Esta etapa estará a cargo de la Intendencia o Gobernación que corresponda.

No se otorgará puntaje a aquellos antecedentes presentados por los postulantes, que no hayan sido requeridos ni contemplados en el formato, así como los que no estén asociados al cargo y su función. El comité de selección debe velar por el estricto cumplimiento de esta medida.

La notificación de los/as postulantes preseleccionados a la etapa siguiente se realizará mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta informada en su Ficha de Postulación.

La Intendencia o Gobernación, a través del Encargado(a) del proceso de selección, deberá consignar en un Acta el resultado de la Etapa 2.

7.3 ETAPA 3: Entrevista de Valoración Global del Candidato(a)

Consiste en la realización de una entrevista, efectuada por el Comité designado en la Intendencia o Gobernación⁸, a los/as postulantes que hayan superado las etapas anteriores. Pretende identificar las habilidades, conocimientos y competencias, de acuerdo al perfil de cargo.

Cada uno de los integrantes del Comité que participe en las entrevistas, calificará a cada postulante entrevistado con una nota de 1 a 7, siendo 1 la peor nota y 7 la mejor nota. Posteriormente se promediarán las notas obtenidas por cada postulante, el resultado se dividirá por la nota máxima (7), dicho resultado se multiplicará por el máximo puntaje de la etapa (25 %). El resultado de dicho cálculo permitirá ranquear a los/as postulantes.

Puntaje: $\frac{\text{Nota promedio obtenida por el candidato} * 25 \%}{7,0 \text{ (Nota Máxima)}}$

La nota promedio mínima para pasar a la etapa siguiente será de **5,5**.

Pasarán a la etapa siguiente un máximo de cinco candidatos(as), por tanto, en el caso de que más de cinco postulantes obtengan la nota promedio mínima para acceder a la etapa siguiente, será el mismo Comité quien determine quiénes de ellos integrarán la nómina de postulantes (5) que se presentarán a la Etapa 4.

La notificación respectiva se realizará mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta informada en su Ficha de Postulación. En el caso de que el Comité determine que no es posible constituir una nómina de postulantes que pasen a la

⁷ Ver Anexo 4 “Puntajes de Selección”

⁸ El Comité deberá ser designado por el Intendente o Gobernador y podrá estar integrado por 2 ó 3 personas, dicho Comité deberá ser el mismo en todas las entrevistas a realizar en este proceso de selección.

Etapa 4, el proceso se declarará desierto y deberá dejarlo consignado en el Acta que informa el desarrollo de la Etapa.

El Comité designado en la Intendencia o Gobernación, deberá consignar en un Acta el resultado de la Etapa 3.

7.4 ETAPA 4: Evaluación Comité Experto

En esta etapa, profesionales expertos del Departamento de Personal, medirán las Aptitudes Específicas para el desempeño de la Función a través de una Evaluación Psicolaboral y de una Entrevista por Competencias Laborales.

7.4.1 EVALUACIÓN PSICOLABORAL

Esta etapa será realizada por una profesional Psicóloga del Departamento de Personal (o por una empresa externa contratada por la Unidad Operativa que lo requiera, de manera de cumplir con la aplicación de la etapa). El fin de esta evaluación es detectar y medir las competencias asociadas al perfil del cargo mediante las técnicas psicolaborales pertinentes.

El (la) encargado(a) de la Evaluación Psicolaboral categorizará al candidato(a) como:

- 1) Candidato(a) Idóneo de acuerdo al perfil del cargo.
- 2) Candidato(a) idóneo Con Observaciones de acuerdo al perfil del cargo.
- 3) Candidato(a) No idóneo de acuerdo al perfil del cargo.

La categorización del postulante se asociará a un puntaje⁹.

Aquellos postulantes que sean categorizados como “Candidato No idóneo de acuerdo al perfil del cargo” en esta evaluación, quedarán inmediatamente fuera del proceso.

La instancia responsable de esta Evaluación deberá emitir un Acta con los resultados de la misma.

7.4.2 ENTREVISTA POR COMPETENCIAS LABORALES

Esta etapa será realizada por un profesional del Departamento de Personal. El fin de esta evaluación es identificar el nivel de ajuste al cargo a través de la medición de las competencias asociadas al perfil, mediante preguntas basadas en el modelo de competencias laborales.

El (la) encargado(a) de la Entrevista por Competencias Laborales categorizará al candidato como:

- 1) Candidato(a) Idóneo de acuerdo al perfil del cargo.
- 2) Candidato(a) idóneo Con Observaciones de acuerdo al perfil del cargo.

⁹ Ver Anexo 4 “Puntajes de Selección”.

3) Candidato(a) No idóneo de acuerdo al perfil del cargo.

La categorización del postulante se asociará a un puntaje¹⁰.

El (la) profesional responsable de esta Evaluación deberá emitir un Acta con los resultados de la misma.

8. CRONOGRAMA DEL PROCESO¹¹

ETAPA	RESPONSABLE	FECHAS
Publicación-Convocatoria Página Web Unidad Operativa www.interior.gov.cl www.intranet.gov.cl	Departamento Administración y Finanzas Unidad Operativa y Depto. De Personal	17 de mayo de 2010
Período de Postulación (Recepción y Registro Antecedentes)	Oficina de Partes Unidad Operativa	17 al 25 de mayo de 2010
Etapas 1: Verificación de Antecedentes de Postulación	Unidad Operativa	24 al 25 de mayo de 2010
Nómina de Candidatos que pasan a la Etapas 2	Unidad Operativa	26 de mayo de 2010
Etapas 2: Revisión Curricular	Unidad Operativa	26 al 27 de mayo de 2010
Nómina de Candidatos que pasan a la Etapas 3	Unidad Operativa	28 de mayo de 2010
Etapas 3: Entrevista de Valoración Global del Candidato(a)	Unidad Operativa	Por confirmar
Nómina de Candidatos que pasan a la Etapas 4	Unidad Operativa	Por confirmar
Etapas 4: Evaluación Comité Experto	Departamento de Personal	Por confirmar
Terna	Intendencia Regional y Depto. De Personal	Por confirmar
Resolución del Concurso	Autoridad Intendencia o Gobernación	Por confirmar
Comienzo de Funciones Estimado	Intendencia o Gobernación	Por confirmar

9. TERNA DE PRESELECCION

¹⁰ Ver Anexo 4 "Puntajes de Selección".

¹¹ Es importante de señalar que las fechas presentadas en el cronograma son estimativas y pueden sufrir variaciones dependiendo de la cantidad de postulaciones recibidas por cada cargo. Cualquier cambio de éstas será informado oportunamente a los/as postulantes.



Bases de Concurso Selección de Cargo - Departamento de Personal

La terna se constituirá de tres (3) candidatos(as) idóneos de acuerdo a los resultados del proceso evaluativo.

10. ACTA DEL PROCESO

El Acta del proceso deberá incluir:

- Listado total de postulantes
- Resultados de Evaluación Curricular
- Nómina de postulantes que pasan a siguiente etapa
- Informe de Entrevista de Unidad Operativa firmada por Comité designado.
- Nómina de Candidatos que pasan a siguiente etapa (máximo una quina)
- Informe de Entrevista Comité Experto (Departamento de Personal)
- Terna priorizada **con antecedentes de candidatos.**

El Acta contempla esta información para que en el caso de ser requerida, cada postulante pueda verificar el cumplimiento cabal de estas bases y la pertinencia, en cuanto a su relación con los requerimientos del cargo, de los antecedentes tomados en consideración, así como los instrumentos de selección aplicados.

El proceso de provisión de cargo sólo podrá ser declarado DESIERTO por falta de postulantes idóneos. Se entiende que existe tal circunstancia, cuando ninguno de ellos alcance el puntaje mínimo definido en alguna de las Etapas de Evaluación o cuando no obtengan el resultado requerido por estas Bases en la Etapa Evaluación Psicolaboral (Punto 7.4.1).

11. SELECCIÓN DEL TITULAR DEL CARGO

La terna y el Acta del Proceso serán presentados a la autoridad correspondiente (Intendente o Gobernador) para su resolución.

La Autoridad podrá seleccionar como ganador(a) del concurso a cualquiera de los candidatos(as) presentados en la terna.

12. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La autoridad facultada para hacer la selección final del titular del cargo, notificará al interesado a través del Encargado(a) de Concurso de la Unidad Operativa, con un formato de notificación¹². El (la) postulante seleccionado(a) deberá manifestar por escrito su aceptación del cargo y presentar todos los documentos que se le soliciten para formalizar su contratación, dentro del plazo que se le indique en la notificación. Si así no lo hiciera, la autoridad deberá nombrar a alguno de los otros postulantes propuestos en la terna de selección técnica.

La Unidad Operativa deberá comunicar a los demás postulantes su situación final dentro del proceso de selección vía correo electrónico (uno por cada postulante resguardando la confidencialidad de los participantes en el concurso). Además deberá publicar el Acta del Proceso, el nombre del postulante seleccionado y el número de la respectiva resolución de Nombramiento en su página Web.

13. NOMBRAMIENTO

Este acto administrativo es efectuado por el Departamento de Personal del Ministerio del Interior una vez recibidos los antecedentes requeridos para efectuar la contratación en la modalidad Contrata. El postulante seleccionado iniciará sus funciones en la fecha convenida con la autoridad, independiente de que la tramitación de su contrato se encuentre en curso.

¹² Ver Anexo 9 “Formato de Notificación Seleccionado(a)”

ANEXO 1
FORMATO FICHA DE POSTULACION

Cargo(s) al que postula (en el caso que su postulación sea a más de 1 cargo, establezca orden de prioridad)		
Apellido Paterno	Apellido Materno	
Correo Electrónico Autorizado para el presente llamado a provisión de cargo		
Teléfono Particular	Teléfono Móvil	Otros Teléfonos de Contacto

FIRMA SOLICITANTE

USO EXCLUSIVO MINISTERIO DEL INTERIOR

RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

1. Ficha de Postulación de Cargo.
2. Curriculum Vitae.
3. Declaración Jurada Simple.

FECHA RECEPCIÓN _____ / _____ / _____

Nº DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS _____

FIRMA RECEPCION

ANEXO 2
FORMATO CURRICULUM VITAE

IDENTIFICACIÓN DEL POSTULANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno
Teléfono Particular	Teléfono Móvil
Correo Electrónico	

IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) CARGO(S) A QUE POSTULA

Planta	Grado	Cargo

TITULOS PROFESIONAL(ES) Y O GRADOS

*Completar sólo si corresponde, indicando sólo aquellos con certificados

Titulo	
Ingreso (mm, aaaa)	Egreso (mm, aaaa)
Fecha Titulación (dd,mm,aaaa)	
Duración de la Carrera (Indicar en número de Semestres o trimestres)	

Titulo	
Ingreso (mm,aaaa)	Egreso (mm, aaaa)
Fecha Titulación (dd,mm,aaaa)	
Duración de la carrera (Indicar en número de semestres o trimestres)	

ANTECEDENTES ACADÉMICOS

*(Indicar sólo aquellos con certificados, los demás no serán ponderados ni considerados)

Nombre Post Títulos/otros	
Desde (mm,aaaa)	Hasta (mm, aaaa)

Nombre Post Títulos/otros	
Desde (mm,aaaa)	Hasta (mm, aaaa)

CAPACITACION

(Indicar sólo aquellos cursos que posteriormente pueda acreditar con certificados)

Nombre Curso y/o Seminario		
Desde (dd,mm,aaaa)	Hasta (dd,mm, aaaa)	Horas de duración
Nombre Curso y/o Seminario		
Desde (dd,mm,aaaa)	Hasta (dd,mm, aaaa)	Horas de Duración
Nombre Curso y/o Seminario		
Desde (dd,mm,aaaa)	Hasta (dd,mm, aaaa)	Horas de duración
Nombre Curso y/o Seminario		
Desde (dd,mm,aaaa)	Hasta (dd,mm, aaaa)	Horas de duración

ÚLTIMO CARGO DESARROLLADO O EN DESARROLLO

(Sólo cuando corresponda)

Cargo			
Institución / Empresa			
Depto, Gerencia, Unidad o Área de Desempeño	Desde (dd,mm,aaaa)	Hasta (dd,mm, aaaa)	Duración del Cargo (mm,aaaa)
Funciones principales (descripción general de funciones realizadas y principales logros)			



TRAYECTORIA LABORAL

Además del anterior, indique sus últimos tres puestos de trabajo, si corresponde.

Cargo			
Institución / Empresa			
Depto, Gerencia, Unidad o Desde		Hasta	Duración del cargo
Área De Desempeño		(dd,mm,aaaa)	(mm,aaaa)
Funciones principales (descripción general de funciones realizadas y principales logros)			

Cargo			
Institución / Empresa			
Depto, Gerencia, Unidad o Desde		Hasta	Duración del cargo
Área De Desempeño		(dd,mm,aaaa)	(mm,aaaa)
Funciones principales (descripción general de funciones realizadas y principales logros)			

Cargo			
Institución / Empresa			
Depto, Gerencia, Unidad o Desde		Hasta	Duración del cargo
Área De Desempeño		(dd,mm,aaaa)	(mm,aaaa)
Funciones principales (descripción general de funciones realizadas y principales logros)			

ANEXO 3
FORMATO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

En....., República de Chile,..... dede dos mil diez:

Don (Doña)....., chileno(a), estado civil..... con domicilio en, Cédula de Identidad N°, mayor de edad, quien bajo juramento declara lo siguiente:

- Tener salud compatible con el desempeño del cargo (artículo 12, letra C, del Estatuto Administrativo)
- No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, en los últimos cinco años (artículo 12, letra E, del Estatuto Administrativo)
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito (artículo 12, letra F, del Estatuto Administrativo).

Y no estar afecto a alguna de las inhabilidades del Art. 54 de la Ley 18.575:

- i. No tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más, con este organismo de la Administración Pública.
- ii. No tener litigios pendientes con esta institución, 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. Igual prohibición regirá respecto de los directores, administradores, representantes y socios titulares del diez por ciento o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más, o litigios pendientes, con este organismo de la Administración a cuyo ingreso postulo.

- iii. No tener la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del organismo de la administración civil del Estado al que postulo, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, inclusive.

Se formula la presente declaración jurada simple con pleno conocimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen sobre la materia, asumiendo desde luego las consiguientes responsabilidades.

FIRMA

**ANEXO 4
PUNTAJES DE SELECCIÓN**

Etapa	Factor	Subfactor	Criterio	Puntaje Subfactor	Puntaje Max. Por Factor	Puntaje Min. Aprobación Etapa
1	Estudios y cursos de Formación Educacional y de Capacitación Valor de la Etapa 25%	Formación Educacional	Licencia de Enseñanza Media, ya sea Científico Humanista o Técnico Comercial o Industrial.	15	25	20
			Título Técnico de Educación Superior.	5		
			Título Profesional.	3		
		Capacitación	Capacitación en Atención de Público, mínima de 8 horas, realizada durante los últimos 4 años desde el llamado a concurso.	10		
			Capacitación en Atención de Público, mínima de 8 horas, realizada durante los últimos 6 años desde el llamado a concurso.	5		
			Sin capacitación en atención de público o con capacitación en atención de público realizada hace más de 6 años desde el llamado a concurso.	0		
2	Experiencia Laboral Valor de la Etapa 25%	Experiencia Laboral calificada	Experiencia Laboral mínima de 18 meses, realizada durante los últimos 5 años desde el llamado a concurso, en cargos similares al concursado (Atención de Público: entregar información, recibir y gestionar reclamos y sugerencias, otros).	25	25	10
			Experiencia Laboral de entre 12 y 17 meses, realizada durante los últimos 5 años desde el llamado a concurso, en cargos similares al concursado (Atención de Público: entregar información, recibir y gestionar reclamos y sugerencias, otros).	15		
			Experiencia Laboral de entre 6 y 12 meses, realizada durante los últimos 5 años desde el llamado a concurso, en cargos similares al concursado (Atención de Público: entregar información, recibir y gestionar reclamos y sugerencias, otros).	10		

Bases de Concurso Selección de Cargo - Departamento de Personal

			Sin la experiencia laboral requerida en as Bases.	0		
3	Entrevista de Valoración Global del Candidato - Unidad Operativa Valor de la Etapa 25%		Promedio de evaluación de la Comisión entrevistadora ponderado.	0 - 25	25	19,6
4	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función Valor de la Etapa 25%	Adecuación Psicolaboral para el cargo, de acuerdo al perfil de cargo previamente establecido	Candidato Idóneo de acuerdo al perfil del cargo.	12,5	25	19,5
			Candidato idóneo Con Observaciones de acuerdo al perfil del cargo.	7		
			Candidato No idóneo de acuerdo al perfil del cargo.	0		
		Entrevista por Competencias Laborales	Candidato Idóneo de acuerdo al perfil del cargo.	12,5		
			Candidato idóneo Con Observaciones de acuerdo al perfil del cargo.	7		
			Candidato No idóneo de acuerdo al perfil del cargo.	0		
PUNTAJE MÁXIMO					100	
PUNTAJE MÍNIMO						69,1

ANEXO 5 PERFIL DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Cargo	Encargado Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS.
Ubicación	Subsecretaría del Interior

II. OBJETIVO DEL CARGO

Atender a los usuarios internos y externos que requieran información, explicando los procedimientos, la tramitación, el estado del trámite y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga acceso expedito y oportuno a la información.

III. FUNCIONES DEL CARGO

- Atender público de manera presencial, virtual y telefónica.
- Resolver consultas de usuarios, vía telefónica, presencial y a través de correos electrónicos, desde el ámbito de su competencia.
- Orientar al usuario a través del conocimiento de redes del Servicio Público.
- Administrar el archivo (orden, clasificación, despacho, otros).
- Mantener constante comunicación con áreas de la Gobernación y Unidades de la Subsecretaría del Interior y de otros Servicios y Empresas.
- Elaboración, actualización y mantención de directorio de teléfonos y datos de contacto de autoridades del Sector Público.
- Colaborar en el cumplimiento de metas y compromisos de gestión de la Unidad.

IV. ENTORNO

1. Equipo de Trabajo

Integrantes de Unidad.

2. Superior Directo

Jefatura de Unidad.

3. Clientes Internos

Sus clientes internos principales son los integrantes de la Unidad y los funcionarios y asesores del Servicio.

4. Clientes Externos

Son aquellos clientes que no pertenecen al Servicio.

V. COMPETENCIAS

Transversales del Estamento

- Orientación al cliente.
- Tolerancia a la presión.
- Alta Adaptabilidad - Flexibilidad.
- Habilidad Analítica.

- Iniciativa, Autonomía.
- Responsabilidad.
- Orden y Claridad.
- Conciencia Organizativa.

Específicas del cargo

- Atención al Usuario.
- Capacidad para expresarse con claridad y precisión.
- Buena redacción y ortografía.

VI. REQUISITOS DE FORMACION Y EDUCACION

- Título Nivel Técnico.
- Capacitación en Atención de Público, mínima de 8 horas, realizada durante los últimos 4 años desde el llamado a concurso.

VII. REQUISITOS DE EXPERIENCIA

- Experiencia en Atención de Público.

ANEXO 6 DESCRIPCION DE COMPETENCIAS DEL CARGO¹³

Competencias transversales del Estamento

- **Orientación al Cliente:** Implica demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que uno conjunto de clientes potenciales, externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.
- **Tolerancia a la presión:** Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.
- **Alta Adaptabilidad - Flexibilidad:** Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el contexto. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad. También está vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica.
- **Habilidad Analítica:** Esta competencia tiene relación con el tipo de razonamiento de la persona y su alcance y con la forma en que ésta organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí, la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos, estableciendo conexiones relevantes entre datos numéricos.
- **Iniciativa - Autonomía:** Significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.
- **Responsabilidad:** Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, siendo la tarea asignada lo primero.

¹³ Fuente: Diccionario de Comportamientos Gestión por Competencias, Martha Alicia Alles, 2004, Ediciones Granica S.A.

- **Orden y Claridad:** Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistencia en que las responsabilidades y funciones asignadas estén claramente asignadas.
- **Conciencia Organizativa:** Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas.

Competencias específicas del cargo

- **Atención al Usuario:** Se relaciona con atender las necesidades de un usuario concreto en la interacción, concediendo la más alta calidad a la satisfacción de éste. Implica escuchar al usuario generando soluciones para satisfacer sus necesidades, comprometiéndose con la calidad y esforzándose por una mejora continua.
- **Capacidad para expresarse con claridad y precisión:** Es la habilidad de asegurar una comunicación clara. El saber comunicarse incluye el escuchar y hacer posible que los demás accedan fácilmente a la información que se posea.
- **Buena Redacción y Ortografía:** Implica lograr excelencia en el trabajo que se realiza, a través de una expresión escrita eficiente que permita lograr un entendimiento claro al respecto. Es el logro de un trabajo completo, preciso y con una adecuada presentación a los usuarios.



ANEXO 7 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

MINISTERIO DEL INTERIOR

Funciones Ministeriales

Proponer al Presidente de la República las normas y acciones sobre políticas internas orientadas a mantener el orden público, la seguridad y la paz social.

Aplicar, por medio de las autoridades de Gobierno Interior, las normas que para este efecto se dicten.

Coordinar los Ministerios encargados, en sus respectivas esferas de competencia, de la seguridad pública y ciudadana.

Promover e impulsar políticas de desarrollo regional, provincial y local, evaluando su ejecución.

Fiscalizar el cumplimiento de normas legales, reglamentarias y técnicas y de las instrucciones que se dicten para la administración civil del Estado, en materias atinentes a las áreas de desarrollo regional, modernización y reforma administrativa.

Proponer al Presidente de la República las políticas de migración, y asumir la representación judicial del Gobierno en todos los casos que le señalan las leyes y, en general, cumplir y ejercer las atribuciones que le encomiende el Presidente de la República o la ley.

Revisar y substanciar sumarios administrativos e investigaciones sumarias. Redactar y patrocinar renuncias, querellas y requerimientos que el Ministerio presente ante los tribunales de justicia por infracciones a las leyes de seguridad interior del Estado, control de armas, antiterrorista y a otras disposiciones legales.

Al Ministerio del Interior, por disposición de la Ley N° 18.700, Orgánica Constitucional de Votaciones Populares y Escrutinios, le corresponde la tarea de entregar a la ciudadanía los resultados preliminares de los eventos de elección popular que se efectúen en el país.

GOBERNACIONES PROVINCIALES

En cada provincia existirá una Gobernación que será un órgano territorialmente desconcentrado del Intendente. Estará a cargo de un Gobernador, quien será nombrado y removido libremente por el Presidente o Presidenta de la República.

Corresponde al Gobernador ejercer, de acuerdo a las instrucciones del Intendente, la supervigilancia de los servicios públicos existentes en la provincia. La ley determinará las atribuciones que podrá delegarle el Intendente y las demás que le corresponden.



Bases de Concurso Selección de Cargo - Departamento de Personal

Los Gobernadores, en los casos y forma que determine la ley, podrán designar delegados para el ejercicio de sus facultades en una o más localidades.

ANEXO 8
DIRECCIONES INTENDENCIAS Y GOBERNACIONES

DESTINACION	DIRECCIÓN	MAIL ENCARGADO DE CONCURSO
Intendencia Regional de Coquimbo	Arturo Prat N° 350, La Serena	hflores@interior.gov.cl
Intendencia Regional de Los Lagos	Décima Región N° 480, Piso 3, Puerto Montt	hpelaez@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Arica	San Marcos 157, Arica	mmazuelosb@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Copiapó	Edificio Lautaro, piso 1, Copiapó	enorambuena@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Elqui	Aldunate N° 950, Coquimbo	hflores@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Limarí	Socos N° 154, Ovalle	mjeria@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de San Antonio	Av. Barros Luco N° 1960, San Antonio	curquietap@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Cardenal Caro	Av. Costanera N° 078, Pichilemu	omoraga@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Talca	2 Sur N° 988, Talca	ragomez@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Linares	Manuel Rodríguez N° 580, Linares	crobledo@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Ñuble	Av. Libertador S/N Edif. Público, Chillán	ecampos@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Arauco	Andrés Bello N° 215, Lebu	pgonzalezs@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Cautín	Manuel Bulnes N° 590, Entre Piso, Temuco	griquelme@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Malleco	Lautaro N° 226, Angol	rseguel@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Llanquihue	San Martín N° 80, Piso 2, Puerto Montt	jcarmona@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Palena	Futaleufú	lnavarros@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de General Carrera	Av. Libertador B. O'Higgins N° 192, Chile Chico	psalgado@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Magallanes	José Menéndez N° 640, Punta Arenas	gvilicic@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Tierra del Fuego	Padre Mario Zavattaro N° 525, Porvenir	mandradesc@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Cordillera	Concha y Toro N° 461, Puente Alto	cchavez@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Melipilla	Plaza de Armas N° 550, Piso 2, Melipilla	pmadariaga@interior.gov.cl
Gobernación Provincial de Talagante	Av. O'Higgins N° 1188, Talagante	abogadoamc@gmail.com



ANEXO 9
FORMATO NOTIFICACION DE SELECCIONADO

NOTIFICACION

Ciudad, fecha

Postulante

AP. PATERNO AP. MATERNO

Presente

Mediante la presente notifico a usted, que ha sido **seleccionado(a)** para el cargo de *Administrativo Encargado(a) de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias – OIRS*, Contrata grado 16° EUR, con desempeño en la **Intendencia Regional / Gobernación Provincial de XXXXXXXXXXXX**.

Por lo anterior se solicita manifestar formalmente **dentro del plazo de 5 días hábiles**, a contar de esta fecha, su aceptación del cargo.

Junto con la aceptación del cargo deberá indicar la siguiente información para comenzar la tramitación del nombramiento:

- Nombre completo
- Rut
- Dirección particular
- Fecha de nacimiento

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

NOMBRE APELLIDOS
INTENDENTE REGIONAL/ GOBERNADOR PROVINCIAL