



## **BASES PROCESO DE SELECCIÓN**

### **ENCARGADO/A GESTIÓN CLIENTES**

El presente documento comprende las Bases que regularán el llamado al **Proceso de Selección Externo** para el cargo de **Encargado/a Gestión Clientes** del Instituto de Seguridad Laboral.

Este proceso, se ajusta a la normativa establecida en el D.F.L. N° 29/05, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y al Instructivo Presidencial N°2, promulgado el 15 de junio de 2006, sobre Código de Buenas Prácticas Laborales.

---

#### **I. ANTECEDENTES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL**

##### **Misión**

Otorgar Seguridad y Salud Laboral a nuestros afiliados, a través de acciones de prevención destinadas a mejorar la gestión de riesgos, y la entrega de servicios de recuperación de la salud y mitigación económica de los daños derivados de los accidentes y enfermedades del trabajo en el marco de la responsabilidad social.

##### **Visión**

Ser reconocido como un referente nacional en Seguridad y Salud Laboral.

##### **Objetivos Estratégicos**

- Asegurar la pertinencia oportuna de las prestaciones otorgadas, mediante la implementación de procesos de evaluación técnica para la determinación del origen y niveles de daño, de los trabajadores (as) afiliados a ISL, que han sufrido accidentes y/o enfermedades profesionales.
- Fortalecer la gestión de riesgos de las empresas afiliadas al ISL, mediante la entrega de servicios de capacitación, asesoría y evaluación.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes – ciudadanos (as), mediante la mejora continua de los niveles de calidad de los productos, servicios y atención, otorgados a los afiliados a ISL.

## II. VACANTE A PROVEER

### 2.1 Identificación del cargo

Código	Calidad Jurídica	Renta	Vacantes	Nombre Cargo	Lugar Desempeño
022012	Contrata	9 (Renta Bruta \$1.338.786) <sup>1</sup> y <sup>2</sup> Más bono trimestral (\$753.384).	1	Gestión Clientes	Santiago Centro. Región Metropolitana

La renta bruta referencial, corresponde a una remuneración mensual grado 9 (equivalente a \$1.338.786) de la escala única de sueldos.

Más un bono por cumplimiento de Programa de Mejoramiento de la Gestión que se paga trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre (equivalente a \$ 753.384 trimestral). El monto de este bono depende del cumplimiento institucional de dichas metas.

### 2.2 Requisitos Legales de Ingreso

Título profesional de una carrera de, a lo menos, **10 semestres de duración**; y experiencia profesional mínima de **3 años**; o <sup>3</sup>

Título profesional de una carrera de, a lo menos, **8 semestres de duración** y experiencia profesional mínima de **4 años**. <sup>3</sup>

#### Título Profesional de:

**Ingeniero Comercial, Ingeniería en Marketing, Ingeniería en Ejecución en mención Marketing y Administración de Empresas, Administrador Público, Psicólogo, y Asistente Social. En el caso de las últimas tres carreras es necesario contar con Postítulos, Diplomados, y/o cursos de especialización en las áreas de marketing, gestión de negocios, estrategia competitiva, y otros cursos a fines.**

<sup>1</sup> El sistema de remuneraciones del personal del instituto de seguridad laboral corresponderá a lo establecido por la Escala Única de Sueldos del D.L N° 249/73, LEY N° 20.403.

<sup>2</sup> Artículo 12º, del DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

<sup>3</sup> La Contraloría General de la República dictamina que la experiencia profesional se considera a partir de la fecha de obtención de título profesional

## 2.3 Requisitos Deseables

Se deja constancia que los requisitos señalados constituyen aspectos deseables para el desempeño de la función, no constituyendo requisitos adicionales excluyentes.

### Perfil de Cargo a Proveer

#### a) Objetivos del Cargo

Diseñar y mantener la plataforma de atención de clientes presencial, telefónica y virtual, supervisando la gestión de atención a clientes de modo de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y oportunidad que se determinen.

Desarrollar productos de Prevención y Gestión de Casos, de acuerdo a las expectativas del cliente ciudadano. Asimismo supervisar y garantizar el cumplimiento de las metas en la entrega de estos productos a los clientes.

#### b) Funciones del Cargo

Diseñar los procedimientos administrativos asociados a la atención de clientes garantizando el cumplimiento de los SLA (acuerdo de nivel de servicio), incorporando mejoras continuas en los procesos.

Articular y desarrollar relaciones funcionales entre las diversas áreas del nivel central y las agencias regionales.

Interactuar con las áreas respectivas a fin de mejorar la entrega y recepción de los productos de Prevención y Gestión de Casos, teniendo en consideración las demandas y necesidades de los clientes y normativa legal vigente.

Monitorear y retroalimentar a las agencias regionales con el propósito de lograr el cumplimiento de las metas.

#### c) Competencias del Cargo

Competencias Transversales
Colaboración y trabajo en equipo
Orientación a la atención y satisfacción del cliente
Ética y transparencia
Responsabilidad Social
Visión sobre la salud y el trabajo

### Competencias Distintivas

#### Conocimientos en:

Administración de Empresas, Marketing, Gestión de Clientes, Estrategia Competitiva, Emprendimiento, Negociación, Manejo de Conflictos y otros a fines.

#### Habilidades

Comunicación clara y asertiva

Planificación de Acciones

Articulación de Redes

Capacidad de Análisis

#### Actitudes

Responsabilidad

Orientación al logro de objetivos

Deferencia, Trato Amable y Cordialidad.

## III. REQUISITOS DE POSTULACIÓN

### 3.1 Requisitos Generales

Los postulantes deberán cumplir con los siguientes requisitos generales señalados en el Artículo 12 del Estatuto Administrativo, el cual señala que para ingresar a la Administración del Estado será necesario:

- 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 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 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.

Sin perjuicio de lo anterior, los postulantes no deberán estar afecto a las inhabilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es:

- Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Instituto de Seguridad Laboral.
- Tener litigios pendientes con el Instituto de Seguridad Laboral, 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.



- Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Instituto de Seguridad Laboral.
- Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Instituto de Seguridad Laboral hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Instituto de Seguridad Laboral, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

## PROCESO DE SELECCIÓN ENCARGADO/A GESTIÓN CLIENTES

El Proceso de Selección para proveer el cargo de **Encargado/a Gestión Clientes** para la Región Metropolitana se llevará a cabo en base a etapas sucesivas, por lo que la puntuación mínima por etapa determinará el paso a las etapas superiores.

### I. Publicación de la Oferta:

Las bases y sus respectivos formularios de postulación se encontrarán disponibles

Página web del Instituto de Seguridad Laboral, <a href="http://www.isl.gob.cl">www.isl.gob.cl</a>	<b>15 de febrero del 2012.</b>
Portal de Empleos Públicos <a href="http://www.empleospublicos.cl">www.empleospublicos.cl</a>	<b>15 de febrero del 2012.</b>

### II. Recepción de Antecedentes.

#### a) Antecedentes Requeridos para la Postulación.

Sólo podrán acceder a la fase de evaluación que se señala a continuación, aquellos candidatos que cumplan los requisitos legales, generales y específicos detallados en cada Perfil de Cargo.

Para formalizar la postulación y participar en el proceso de selección, los interesados deberán remitir:

- Ficha de postulación, según formato adjunto (anexo 1, de estas Bases).
- Currículum vitae, según formato adjunto (anexo 2, de las presentes Bases).
- Fotocopia de la Cédula Nacional de Identidad.
- Fotocopia de Certificado de título profesional.
- Fotocopia de Certificados que acrediten capacitación.
- Certificado Original de situación militar al día, si procediere (Dirección General de Movilización Nacional).

- Certificado o documentación que acredite experiencia laboral. Debe indicar claramente cargo ocupado, fecha de ingreso y salida del puesto desempeñado. Este certificado debe ser emitido por el representante legal o la Unidad de Personal o Recursos Humanos del empleador respectivo o la Unidad de Desarrollo de las Personas en el caso de los Servicios Públicos o su equivalente. También, se puede presentar las boletas a honorarios, o el detalle de afiliación Previsión.
- Declaración jurada simple que acredite lo señalado en el Artículo 12 letras c), e) y f) del Estatuto Administrativo y en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (Ver anexo 3). La falsedad de esta declaración, hará incurrir en las penas del artículo 210 del Código Penal.

**“Cabe mencionar, que el medio formal para conocer los resultados de cada etapa es la página web del servicio en “trabaja con nosotros””.**

Los factores serán evaluados en forma sucesiva, indicándose en cada factor cuál es el puntaje mínimo de aprobación que determinará el paso a las etapas sucesivas.

**b) Fecha y lugar de recepción de postulaciones:**

La recepción de postulaciones y antecedentes se extenderá desde el **día 15 de febrero del 2012**, hasta las **23.59 horas del domingo 4 de marzo del 2012**.

Los antecedentes pueden ser remitidos al correo electrónico:

1. **proceso\_seleccion@isl.gob.cl**.
2. En el portal de Empleos Públicos, en [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl)

**c) Formalidades de presentación de antecedentes:**

No se recibirán postulaciones ni antecedentes fuera del plazo establecido, como tampoco, postulaciones por fax o físicas.

Tampoco serán admisibles antecedentes adicionales, a menos que el Comité de Selección así lo requiera para aclarar los ya presentados.

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados. Los preseleccionados que continúan a la entrevista final deben presentar los documentos de manera física, cuando le sean solicitados.

Los 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 los postulantes que se presenten en este proceso de selección.

**d) Consultas.**

Las consultas deben ser dirigidas a Proceso de Selección al correo proceso\_seleccion@isl.gob.cl.

**III. Evaluación Curricular.**

Formación Educacional, Estudios de Especialización, y Experiencia Laboral

Metodología de Análisis Curricular: la evaluación de los postulantes constará de las siguientes etapas que se presentan en la tabla siguiente:

ETAPA	FACTOR	SUBFACTOR	FORMA DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	PTJE MÁXIMO FACTOR	PTJE MÍNIMO APROBACIÓN ETAPA
I. Revisión Curricular de estudios, formación y capacitación	Estudios y Cursos de Formación Educacional y de capacitación	Formación Educacional	Título profesional de <b>Ingeniero Comercial, Ingeniero en Ejecución (mención Marketing y Administración de Empresas), Administrador Público, Psicólogo, Asistente Social.</b> En el caso de las últimas tres carreras es necesario contar con <b>Postítulos, Diplomados, y/o cursos de especialización en las áreas de marketing, gestión de negocios, estrategia competitiva, y cursos a fines.</b>	25	45	28
		Estudios de Especialización	Pos título (Magister, Doctorado).	10		
		Capacitación y perfeccionamiento realizado	Diplomado	7		
			Poseer <b>36</b> o más horas de capacitación durante los últimos 3 años relacionados con el cargo.	3		
II. Revisión Curricular de experiencia laboral	Experiencia Laboral	Experiencia profesional en el área de desempeño	<b>Tres años</b> de Experiencia profesional si el título es de 10 semestres.  <b>Cuatro años</b> de Experiencia profesional si el título es de 08 semestres.	20	20	20

#### IV. Entrevista Comisión Selección

Entrevista de evaluación de aptitudes y conocimientos: 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 (o la Comisión designada para estos efectos) que participe en las entrevistas calificará a cada entrevistado con un puntaje entre 1 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:

$$\text{Puntaje: } \frac{\text{Nota promedio obtenida por el candidato} * 15 \text{ puntos}}{7,0 \text{ (Nota Máxima)}}$$

Entrevista Comisión Selección	Competencias	Conocimientos Técnicos y habilidades	Entrevista Comisión Selección	<b>0 – 15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
-------------------------------------	--------------	--	----------------------------------	---------------	-----------	-----------

#### V. Evaluación Psicolaboral.

Considera la evaluación de las competencias laborales requeridas para el ejercicio del cargo a través de una entrevista individual. Adicionalmente, se aplicarán test psicométricos y proyectivos complementarios a la entrevista por competencias.

Las entrevistas serán efectuadas solamente en la **Región Metropolitana**. Los gastos de traslados deben ser costeados por los postulantes.

Evaluación Psicológica			Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable para el cargo	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
---------------------------	--	--	--	-----------	-----------	-----------



	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función	Adecuación Psicológica para el cargo	Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como recomendable con reservas para el cargo	15		
			Entrevista y test de apreciación psicológica lo define como no recomendable para el cargo	0		
<b>TOTALES</b>					<b>100</b>	<b>73</b>

El puntaje final de cada postulante corresponderá a la sumatoria de los puntajes parciales obtenidos en cada etapa.

Para cumplir con el criterio de idoneidad (\*), el candidato deberá obtener un puntaje igual o superior a **73** puntos. De lo contrario, quedará excluido del proceso de selección.

**(\*)Criterio de Idoneidad:** Candidatos que cumplen con los requisitos de postulación y de evaluación, definidos ya sea como candidatos idóneos o como candidatos idóneos con observaciones.

#### **VI. Chequeo Referencias Laborales.**

Consiste en la investigación de las Referencias Laborales de aquellos candidatos que cumplan con los criterios de **Idoneidad** del cargo.

Para llevar a cabo esta etapa, se les solicitará a aquellos candidatos que pasen la etapa de evaluación psicolaboral, los datos de dos referentes válidos, que puedan dar un reporte objetivo acerca del desempeño del candidato en los últimos 2 años.

Este reporte será integrado en el Informe psicolaboral.

#### **VII. Presentación de Candidatos al Comité de Selección.**

La Consultora presentará candidatos que cumplirán con los criterios de idoneidad respecto del cargo ofertado, a través de un **Informe de Competencias** que detalle las habilidades, conocimientos y competencias, de acuerdo al perfil del cargo.



El Comité de Selección del Instituto de Seguridad Laboral, tendrá la facultad de decidir entre los candidatos preseleccionados la persona que se ajusta de mejor manera al perfil requerido por la organización.

### **VIII. Sobre la Selección y Notificación de los Resultados**

El proceso podrá ser declarado total o parcialmente desierto sólo por falta de postulantes idóneos, entendiéndose que existe tal circunstancia cuando ninguno alcance el puntaje mínimo definido en cada caso.

O porque la comisión de selección determinó que ningún postulante preseleccionado se ajusta al perfil requerido.

La comisión de selección seleccionará a una de las personas propuestas por Consultora y notificará personalmente o por carta certificada al seleccionado, quién deberá acompañar en original o copia autorizada ante notario los documentos probatorios de los requisitos de ingreso.

Si el postulante seleccionado no responde dentro del plazo o rechaza el ofrecimiento, el Comité de Selección del Instituto de Seguridad Laboral, tendrá la facultad de decidir si se declara totalmente desierto o si selecciona a otro postulante idóneo.

Una vez aceptado el cargo, la persona seleccionada será designada titular en el cargo correspondiente.

El nombramiento regirá desde que la resolución quede totalmente tramitado por la Contraloría General de la República.

Los resultados finales del proceso de selección y el nombre de quién ocupará la vacante ofrecida, serán publicados en la página Web del Instituto de Seguridad Laboral.

Los resultados de las evaluaciones de todos los postulantes serán conservados por el Departamento de Personas del Instituto de Seguridad Laboral, como respaldo para eventuales consultas o revisiones.

Los /as postulantes que fundadamente observen reparos al proceso, tendrán derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, en los términos que establece el artículo 160 del texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, fijado por el DFL 29 del 16 de junio de 2004.

IX. **CALENDARIZACION DEL PROCESO: ENCARGADO GESTIÓN CLIENTES**

ETAPAS	FECHAS
<b>Convocatoria, Página Web ISL – Portal Empleos Públicos</b>	<b>15 de Febrero del 2012.</b>
Recepción y Registro Antecedentes (*)	<b>Desde el 15 de Febrero hasta las 23:59 hrs. el 04 de marzo.</b>
Evaluación Curricular (*)	<b>05 de marzo al 11 de marzo.</b>
<b>Publicación en Web ISL de Preseleccionados (*)</b>	<b>12 de marzo</b>
Entrevista Comisión Selección (*)	<b>13 al 14 de Marzo</b>
<b>Publicación en Web ISL de Preseleccionados</b>	<b>15 de Marzo.</b>
Entrevista Psicolaboral (*)	<b>16 al 22 de Marzo</b>
<b>Publicación en Web ISL de Preseleccionados (*)</b>	<b>23 de marzo</b>
Entrevista Final (*)	<b>26 y 27 de marzo.</b>
<b>Publicación Seleccionado Final en Web ISL (*)</b>	<b>28 de marzo.</b>
Ingreso al cargo	<b>2 de Abril</b>

(\*) Las fechas podrán modificarse.