



BASES DE LLAMADO A CONCURSO PÚBLICO 2021 CODIGO ADM. 18

I. IDENTIFICACION DE LA MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO
Provincia de Concepción
Región del Bío Bío

R.U.T. : 69.150.800-5
DIRECCION : Sargento Aldea N°250, Talcahuano, Chile
FONO : (56) 41 383 0000
WEB : www.talcahuano.cl
EMAIL : personal@talcahuano.cl

II. CARACTERISTICAS DEL CARGO

PLANTA : ADMINISTRATIVO
GRADO : 18
CARGO : ADMINISTRATIVO CENTRAL TELEFÓNICA

III. OBJETIVO DEL CARGO

Desempeñar funciones en la central telefónica municipal con el propósito de atender eficientemente las necesidades y solicitudes, tanto del personal interno como de los usuarios externos.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

Funciones principales

1. Atender llamadas telefónicas de manera efectiva.
2. Analizar y clarificar las solicitudes o requerimientos de los consultantes para gestionarlos de manera adecuada.
3. Brindar asesoramiento y respuestas precisas a los diversos requerimientos.
4. Canalizar de manera eficiente los requerimientos hacia el departamento, dirección o persona correspondiente para garantizar una respuesta adecuada.
5. Mantener actualizado un registro detallado de las atenciones, con la información necesaria para un seguimiento efectivo.
6. Cumplir con otras funciones eventuales establecidas por la jefatura.
7. Realizar seguimiento a las derivaciones realizadas a los usuarios o usuarias.

V. REQUISITOS PARA SU DESEMPEÑO

GENERALES : Los establecidos en los Artículos 8°, 10° y 11° de la Ley N°18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
ESPECIFICOS : Licencia de enseñanza media (obligatorio), deseable Formación Técnico en Administración o Secretariado (no excluyente).

VI. INDIVIDUALIZACION DE LOS ANTECEDENTES REQUERIDOS

1. Carta dirigida al Sr. Alcalde, indicando el código del cargo al cual postula firmada por el interesado.
2. Currículum Vitae en formato tipo (Formato publicado junto a bases en sitio web de la municipalidad <https://www.talcahuano.cl/servicios-y-tramites>, sección concursos.) donde se especificará, entre otros aspectos, antecedentes de estudios, cursos de capacitación y experiencia laboral, todo lo cual deberá estar acreditado por medio de los correspondientes certificados (Certificados de relación laboral con tiempo y funciones específicas realizadas, certificados de capacitación, todo legible)
3. Fotocopia Cédula de Identidad por ambos lados (legible).
4. Fotocopia Certificado de Situación Militar al Día, si procede.
5. Fotocopia Licencia de Enseñanza Media.
6. Fotocopia Título Técnico, si procede.
7. Fotocopia Certificado de Nacimiento.
8. Declaración Jurada Simple del postulante para acreditar que cumple con los siguientes requisitos (Formato publicado junto a bases en sitio web de la municipalidad <https://www.talcahuano.cl/servicios-y-tramites>, sección concursos):
 - a) Salud compatible con el desempeño del cargo.
 - b) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria, salvo que haya transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones.
 - c) No estar inhabilitado para el ejercicio de Funciones o Cargos Públicos ni hallarse condenado por Crimen o Simple Delito.
 - d) No encontrarse afecto a las inhabilidades de la Ley N° 19.653, sobre Probidad Administrativa, artículo 54°
9. Postulantes con discapacidad: Si correspondiere, adjuntar certificado de Discapacidad en conformidad a la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
Además, agregar en correspondiente apartado de curriculum vitae Tipo (Formato publicado junto a bases en sitio web de la municipalidad <https://www.talcahuano.cl/servicios-y-tramites>, sección concursos), los ajustes necesarios y/o ayudas técnicas que fueran necesarios para asegurar su adecuada participación en el proceso de selección.

VII. DEL COMITÉ DE SELECCIÓN

El Comité de Selección de Personal se conformará, en los términos previstos en la Ley 18.883 y reglamento interno de Concursos Públicos, por la junta que le corresponda calificar al eventual funcionario, que en este caso corresponde a los tres funcionarios de mayor jerarquía de la Planta de Personal de la Municipalidad de Talcahuano, además del Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas del Municipio y/o la Encargada de Reclutamiento y Selección, quienes ejercerán como Secretario/a y Ministro de Fe del proceso.

VIII. PRESENTACION DE ANTECEDENTES

Los documentos requeridos deben ser enviados de manera electrónica al correo personal@talcahuano.cl. Dichos documentos deben ser presentados (preferentemente) en un único archivo, escaneados y legibles. Es responsabilidad del postulante asegurar la recepción de los antecedentes, solicitando acuso de recibo de parte de la oficina de personal. Este trámite debe llevarse a cabo dentro del mismo correo de presentación de los documentos.

IX. DE LA EVALUACION

Cerrado el plazo de recepción de antecedentes, la Comisión Calificadora del Concurso revisará la documentación presentada por los postulantes, analizando los siguientes aspectos:

A.	Factor Estudios	20%
B.	Experiencia laboral	40%
C.	Entrevista Personal	40%
D.	Entrevista psicolaboral (si procede)	No se pondera

A.**B. Factor Estudios (Máximo 100 puntos)**

	Ítems	Puntos
Estudios y Cursos de Formación Educacional y/o Capacitación	Formación como técnico administrativo, secretariado o similares. Cada uno	100
	Cursos o capacitación relativas a atención al cliente, comunicación efectiva, resolución de conflictos o similar. Cada uno	80
	Cursos, capacitaciones, vinculadas a manejo de Office (Word, Exel) nivel usuario avanzado. Cada uno:	50
	Cursos, capacitaciones, vinculadas a manejo de Office (Word, Exel) nivel usuario básico o medio. Cada uno:	10

C. Factor Experiencia Laboral (Máximo 100 puntos)

	Ítems			Puntos
En el sector público	Experiencia específica	En áreas o cargos del ámbito público o Municipal, vinculados a la atención de usuarios presencial o telefónica.	En las áreas descritas. Por año.	100
En el sector privado	Experiencia específica	En áreas o cargos del ámbito privada vinculadas a la atención telefónica de servicios.	En las áreas descritas. Por año.	50
		En áreas o cargos del ámbito privada vinculadas a ventas de servicios, o cobros vía teléfono.	En las áreas descritas. Por año.	20

D. Factor Entrevista Personal (Máximo 100 puntos)

La entrevista personal se efectuará a todos los postulantes que hayan obtenidos los cinco puntajes más altos luego de ponderar los puntos obtenidos en la evaluación de los factores A.y B., con un mínimo que no podrá ser inferior a 40 puntos, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTAJE PARA ACCEDER A ENTREVISTA} = (A. \times 0,2) + (B. \times 0,4)$$

Si existiere empate en puntaje de postulante en el quinto lugar, la comisión llamará a entrevista a todos quienes se encuentren en esta condición.

La siguiente pauta será aplicada por cada uno de los integrantes de la Comisión de Selección, puntajes que posteriormente serán promediados, obteniéndose así el puntaje del factor Entrevista Personal.

En la entrevista, además de la comisión, podrá participar la jefatura de la dirección o dependencia que llame a este cargo y podrá tener derecho a voz, pero no podrá dirimir respecto de los puntajes que se otorguen, siendo esta función de la comisión establecida en ley 18.833.

Ítems	Puntajes				
Probidad y Compromiso	4	8	12	16	25
Orientación al servicio	4	8	12	16	25
Orientación al cliente interno y externo	4	8	12	16	25
Comunicación Efectiva (asertividad)	4	8	12	16	25

La entrevista se realizará en forma presencial, en dependencias de la Municipalidad de Talcahuano o de forma virtual si la situación lo amerita. La citación la realizará la encargada de Reclutamiento y Selección del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, o en quien delegue esta función, vía correo electrónico y/o telefónica, a los datos de contacto entregados en el Currículum Vitae.

E. Entrevista Psicolaboral

Pasarán a entrevista psicolaboral quienes estén conformado la terna. Los resultados de la entrevista se le entregarán al Alcalde, como elemento complementario para la elección de esté sobre la terna. Se destaca que es un elemento de información complementaria y que no lleva puntaje.

La entrevista se desarrollará, en la medida de lo posible, dentro del periodo señalado en cronograma, de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Talcahuano o de forma virtual si la situación lo amerita. Se citarán a las personas vía correo electrónico y/o telefónica, a los datos de contacto entregados en el Currículum Vitae.

X. PUNTAJE FINAL

El puntaje final de cada postulante se obtendrá aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTAJE FINAL} = (\text{A.} \times 0,2) + (\text{B.} \times 0,4) + (\text{C.} \times 0,4)$$

XI. IDONEIDAD DE LOS POSTULANTES

Se considerará postulantes idóneos y en consecuencia tendrán la posibilidad de integrar la terna, a quienes hayan obtenido al menos 70 puntos según la fórmula del Puntaje Final.

XII. PLAZO DE RESOLUCION

El Concurso se resolverá, tentativamente, de acuerdo a lo señalado en el cronograma, entendiéndose que los plazos no son fatales y podrían extenderse más allá de lo señalado en el mismo. El cronograma esta publicado en el sitio web de la municipalidad, <https://www.talcahuano.cl/servicios-y-tramites>, sección concursos.

XIII. DECLARACION DE CONCURSO DESIERTO

XIV. La Comisión de Selección se reserva el derecho de proponer al Alcalde declarar desierto el concurso público de antecedentes si estimare que ninguno de los postulantes es idóneo para el cargo; entendiéndose que existe tal circunstancia cuando ninguno de los postulantes alcance el puntaje mínimo establecido en el Punto XI o bien sea evaluado como no recomendable en evaluación psicolaboral. De lo anterior, dejará constancia en actas de concursos y/o en oficio de resolución.

XV. INFORME DE LA COMISIÓN.

Terminado el proceso de selección, la Comisión Calificadora ordenará a los participantes en estricto orden de puntaje ponderado de los tres factores acumulados, y elaborará un informe al Sr. Alcalde en el que propondrá los nombres de los postulantes que obtuvieron los mejores puntajes con un máximo de 3, de entre los cuales la aludida autoridad puede elegir a cualquiera de ellos.

En el caso de empate en puntaje para seleccionar a 3 postulantes se dará preferencias aquel o aquellos que hayan presentado Certificado de Discapacidad.

El Alcalde seleccionará a una de las personas propuestas y notificará personalmente o por carta certificada al interesado quién deberá manifestar su aceptación del cargo en un plazo máximo de tres días hábiles, contados de la fecha de la notificación, si así no lo hiciera la autoridad podrá nombrar a otro postulante de la misma terna procediéndose de la misma forma anteriormente descrita. La tarea de notificación podrá ser delegada al Jefe de Gestión y Desarrollo de las Personas.

XVI. ACEPTACION DEL CARGO

Una vez aceptado el cargo la persona seleccionada será incorporada inmediatamente a la dotación de la Municipalidad de Talcahuano.

XVII. CONSULTAS

Se recibirán en el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, personalmente, a los fonos 41 383 5690, o al mail personal@talcahuano.cl

**HENRY CAMPOS COA
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO**