



“BASES DE POSTULACIÓN PROCESO DE SELECCIÓN EXTERNO N° 009”

BASES DE POSTULACIÓN PARA PROVEER CARGOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES

En conformidad a lo resuelto por la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores, se abre la postulación para proveer los siguientes cargos que más abajo se indica:

I. VACANTE A PROVEER

IDENTIFICACIÓN CARGOS POR REGIÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA

CIP CRC COPIAPÓ

Cargo	N° de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Nocturno	01	18°	Administrativo (Jornada Completa)
Coordinador/a de Turno Nocturno	01	17°	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	02		

DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO

CREAD PLAYA ANCHA

Cargo	N° de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Rotativo	01	20°	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		



DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

CIP CRC SAN BERNARDO

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Técnico/a de Enfermería	01	17º	Técnico (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

CSC LA CISTERNA

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Nocturno	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Estafeta	01	20º	Auxiliar (Jornada Completa)
Total Vacantes	02		

CREAD CASA NACIONAL DEL NIÑO

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Rotativo	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Manipulador/a de Alimento	01	21º	Auxiliar (Jornada Completa)
Total Vacantes	02		



CSC SANTIAGO

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Auxiliar de Mantención	01	21º	Auxiliar (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

DIRECCIÓN REGIONAL DEL LIB. BERNARDO O'HIGGINS

CIP CRC GRANEROS

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Director/a de Centro	01	08º	Profesional (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

DIRECCIÓN REGIONAL DEL BIO BÍO

CREAD CAPULLO

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Rotativo	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		



CREAD NUEVO AMANECER

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Inspector/a de Traslado	01	19º	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

CREAD BELÉN

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Rotativo	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

CREAD ALBORADA

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Rotativo	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		



CSC TEMUCO

Cargo	Nº de Vacantes	Grado	Estamento
Educador/a de Trato Directo Nocturno	01	20º	Administrativo (Jornada Completa)
Total Vacantes	01		

II. REQUISITOS GENERALES DE POSTULACIÓN

Proceso de Selección Externo:

- Cumplir con los requisitos del DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Estatuto Administrativo aprobado por la Ley N° 18.834, establecidos en el artículo 12 y 13, para ingresar a la administración del Estado.
- Además de lo anterior los postulantes no podrán estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades contenidas en los artículos 16, 44, 54 y 55 del DFL N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- No haber sido condenado con la pena de inhabilitación absoluta perpetua para cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, contemplada en el inciso 2° del artículo 372 del Código Penal (Ley N° 20.594).

De los postulantes Internos:

1. Permanencia en el cargo actual de al menos 6 meses antes de postular a un nuevo Proceso de selección, ya sea PSI o PSE.
2. Podrán postular todas aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE POSTULACIÓN

1. Podrán postular todas aquellas personas, que cumplan con los requisitos establecidos en el Acápite II.
2. No se considerarán postulaciones ni antecedentes fuera del plazo establecido en el calendario de postulación de las presentes bases.
3. El currículum vitae deberá ser preferentemente completado en procesador de textos, o –en su defecto- de forma manuscrita con letra imprenta legible.



4. La no presentación de todos los antecedentes de postulación solicitados, **implicará la eliminación del proceso.**
5. La recepción de antecedentes se realizará desde el **10 de marzo 2017 hasta las 14:00 horas del 20 de marzo de 2017. En las vísperas de feriado hasta las 11:00 horas.** En los casos de postulación **vía correo electrónica** éstas serán recibidas hasta las **18:00 horas.**
6. Las postulaciones serán recibidas **a través de cualquiera de las siguientes modalidades:**
 - A través de correo electrónico, **sólo** de la Dirección Regional a la que corresponde el cargo al que desea postular:

Región	Correo electrónico
Atacama	selección.dr3@sename.cl
Valparaíso	selección.dr5@sename.cl
Metropolitana	selección.drm@sename.cl
Lib. Bernardo O'Higgins	selección.dr6@sename.cl
Bio Bío	selección.dr8@sename.cl
Araucanía	selección.dr9@sename.cl

- O en su defecto, a través de sobre cerrado, sólo en la Oficina de Partes de la Dirección Regional correspondiente al cargo que desea postular:

Oficina de Partes	Ciudad	Dirección
Dirección Regional III Región	Copiapó	Los Carrera esquina Rancagua s/n, 4 piso Copiapó
Dirección Regional V Región	Valparaíso	Edwards N°688, esquina Aldunate
Región Metropolitana	Santiago	Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa, Santiago
Dirección Regional VI Región	Rancagua	Av. España 45.
Dirección Regional VIII Región	Concepción	Maipú 999
Dirección Regional IX Región	Temuco	Miraflores 945



Los sobres deben indicar cargo y ciudad de postulación según el **siguiente ejemplo:**
“Servicio Nacional de Menores”
Dirección Regional de Valparaíso
Edwards N°688, Valparaíso.
“Postulación al cargo de Profesional de Intervención Clínica, CIP CRC Limache”

IV. DE LOS POSTULANTES

1. Los **postulantes** deberán enviar los siguientes antecedentes de postulación.

- Carta de Postulación (Anexo1).
- Currículum Vitae (Anexo 2).
- Declaración Jurada Simple, (Anexo 3).
- Fotocopia Simple del Título Profesional y/o de estudios según lo solicitado en el perfil publicado.
- Fotocopias Simples de capacitaciones y estudios de postgrado.

* Fotocopia Simple: no ante notario. Si el/la postulante resultara seleccionado deberá entregar documentos originales.

Es importante añadir que la tramitación de la contrata en la Administración Pública conlleva un trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República. Por lo tanto, el pago de la remuneración queda sujeto al plazo que requiera dicho Organismo Fiscalizador para la respectiva visación.

2. Será de exclusiva responsabilidad de los/as postulantes mantener el correo electrónico individualizado en el currículum vitae vigente y no saturado, a efectos de recibir las comunicaciones electrónicas que se dispongan, como asimismo, el número de teléfono de red fija o celular indicado en sus antecedentes.
3. Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se aplicarán, deberán informarlo en su carta de postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten a este Proceso de Selección.

V. DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS POSTULANTES

1. El proceso de Selección constará de tres etapas:

- **Evaluación curricular:** El Área de Selección de la Dirección Nacional y/o la Dirección Regional, específicamente el Encargado/a, según corresponda, realizará la evaluación curricular. Se entenderá por evaluación curricular la asignación de puntajes según los requisitos de:

PROCESO DE SELECCIÓN EXTERNO (PSE)

PERFIL DE CARGO		TRAYECTORIA LABORAL		MOTIVACIÓN POR EL CARGO	
Se entiende por perfil de cargo, los requisitos de: educación, formación, funciones o tareas que presenta en un determinado cargo.		Tiempo de permanencia en el trabajo en una Institución Pública o privada.		Interés que presenta el postulante por ingresar a la institución.	
50%		40%		10%	
Perfil	Puntos	Años	Puntos	Motivación	Puntos
Nivel educacional solicitado en el perfil del cargo, conferido por una Institución educacional del Estado o reconocida por éste.	20	<= 4	8 puntos	Vocación de Servicio	2
Experiencia en relación al cargo	20	5 – 13	12 puntos	SENAME	2
Estudios de postgrados relacionados con el cargo máximo 10 puntos:	Curso=4 puntos Diplomado o Magister=6 puntos No presenta=0 Procesos externos jefaturas; Curso=2 puntos Diplomado =3 puntos Magister=5 puntos No presenta=0	14+	20 puntos	Infancia Adolescencia	2
				Cargo	2
				Aspectos Formales	2
				*en procesos externos	



Se accede a la siguiente etapa con 60 puntos.

- **Evaluación psicolaboral:** Se realizará evaluación psicolaboral sólo a los/las postulantes que fueron seleccionados en la etapa de evaluación curricular. Dicha evaluación la realizará un psicólogo/a. Las evaluaciones psicolaborales tendrán una duración de 6 meses desde su realización, las que se considerarán únicamente para postulaciones al mismo cargo y con las mismas competencias en dicho periodo.
 - **Comisión Evaluadora:** Etapa que se enfoca en aspectos generales y técnicos del cargo, se comprobará experiencia laboral y conocimientos, así como estilo y forma de trabajo del cargo a proveer.
- II. El Área de Selección de la Dirección Nacional y/o la Dirección Regional, según corresponda, será la encargada de contactarse con las personas preseleccionadas para las entrevistas, indicando fecha, lugar y hora. SENAME no cubre los costos de traslado para ninguna de las etapas del proceso de selección.
- III. Los resultados de cada etapa del proceso de selección externo serán publicados en la página web del Servicio Nacional de Menores: www.sename.cl, en el link “Trabaja en Sename – Procesos Selección 2017”, en el archivo “Resultados actualizados” del **PSE N° 009, fecha 09 de marzo de 2017.**
- IV. El Servicio Nacional de Menores, a través de su Departamento de Personas y/o Dirección Regional, se reservará el derecho de declarar desierto el Proceso de Selección, si en cualquiera de sus etapas se estimase que los postulantes, no reúnen las condiciones suficientes para ocupar las vacantes.

V. Calendario del Proceso

Fecha	Actividad
09/03/2017	Publicación Bases de Postulación en página Web
10/03/2017 al 20/03/2017	Recepción de Antecedentes (7 días hábiles)
21/03/2017 al 27/03/2017	Evaluación curricular (5 días hábiles)
28/03/2017 al 31/03/2017	Publicación en página Web los Resultados Etapa de Evaluación Curricular (4 días hábiles)
03/04/2017 al 19/04/2017	Evaluación Psicolaboral (12 días hábiles)
20/04/2017 al 21/04/2017	Publicación en página Web los Resultados Etapa Evaluación Psicolaboral (2 días hábiles)
24/04/2017 al 03/05/2017	Entrevista Comisión evaluadora (7 días hábiles)
04/05/2017 al 15/05/2017	Cierre y publicación en página web los resultados del proceso (8 días hábiles)



Este calendario puede sufrir modificaciones, lo que no alterará el proceso de selección. No obstante, de haber modificaciones estas serán debidamente informadas en la página del Servicio.

VI. CONSULTAS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Cualquier **consulta, observación o sugerencia, respecto al proceso descrito en las presentes bases, remitirla al correo del Área de Selección seleccion@sename.cl**. Las consultas respectivas a la coordinación de los procesos de selección se responderán según los procedimientos establecidos, en un plazo máximo de 7 días hábiles.

MONTO SEGÚN ESCALA UNICA DE SUELDOS

Vigencia desde: 01/12/2016

CARGOS: TECNICOS ADMINISTRATIVOS AUXILIARES (NO PROFESIONALES)		
GRADO	MONTO BRUTO	MONTO LIQUIDO
10	777.057	\$ 621.646
11	734.764	\$ 587.811
12	700.607	\$ 560.486
13	664.470	\$ 531.576
14	628.806	\$ 503.045
15	597.064	\$ 477.651
16	559.159	\$ 447.327
17	532.383	\$ 425.906
18	509.691	\$ 407.753
19	489.233	\$ 391.386
20	459.651	\$ 367.721
PN21	435.408	\$ 348.326

Vigencia desde: 01/12/2016

CARGOS: PROFESIONALES		
GRADO	MONTO BRUTO	MONTO LIQUIDO
4	2.678.921	\$ 2.143.137
5	2.326.910	\$ 1.861.528
6	2.189.922	\$ 1.751.938
7	2.008.285	\$ 1.606.628
8	1.829.336	\$ 1.463.469
9	1.680.842	\$ 1.344.674
10	1.541.843	\$ 1.233.474
11	1.417.043	\$ 1.133.634
12	1.302.395	\$ 1.041.916
13	1.185.854	\$ 948.683
14	1.088.475	\$ 870.780
15	999.266	\$ 799.413
16	917.437	\$ 733.950
17	842.493	\$ 673.994
18	767.772	\$ 614.218

VII. PERFILES DE CARGOS

VERSIÓN
2016

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	EDUCADOR/A DE TRATO DIRECTO ROTATIVO – NOCTURNO RPA
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO INTERNACIÓN PROVISORIA (CIP) CENTRO REGIMEN CERRADO (CRC) CENTRO RÉGIMEN SEMI CERRADO (CSC)
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	COORDINADOR/A DE TURNO RPA

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Realizar intervención socioeducativa, a través de la organización y ejecución de actividades, tanto de la rutina diaria como de las señaladas en el plan de intervención individual o plan de actividades, en coordinación con el equipo de trabajo del Centro, garantizando la generación de un entorno protector de derechos.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Acoger a los adolescentes y jóvenes y, en caso de ser necesario, a sus familias, en su ingreso al Centro.
2. Desarrollar estrategias de contención a los adolescentes y jóvenes durante toda su permanencia en el Centro.
3. Participar activamente del equipo técnico en el ámbito de su competencia.
4. Observar, registrar y transmitir al equipo de intervención, las conductas de los adolescentes y jóvenes con el propósito de retroalimentar el diagnóstico, diseño y desarrollo del plan de intervención individual o plan de actividades.
5. Participar en la elaboración y ejecución de la rutina diaria, interna y externa, a través del desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo, recreativo o laboral.
6. Promover y motivar la participación de los adolescentes y jóvenes en las actividades del programa del Centro.
7. Promover el desarrollo de hábitos a través de la realización de actividades cotidianas: levantada, acostada, higiene, aspectos relacionales y de convivencia, uso adecuado del lenguaje, etc.
8. Diseñar e implementar talleres grupales de carácter formativo o recreativo, de acuerdo a las necesidades levantadas en los respectivos planes de intervención o plan de actividades.
9. Participar en procesos disciplinarios relacionados con los adolescentes y jóvenes, en los casos que sea requerido.
10. Atender a las necesidades de los adolescentes y jóvenes e informar o derivar a los profesionales que corresponda.
11. Intervenir y orientar desde su rol, en casos de crisis o conflicto de acuerdo a los procedimientos establecidos.



12. Registrar permanentemente las intervenciones realizadas en la plataforma institucional (SENAINFO), carpetas de intervención, expedientes de ejecución, de acuerdo a los objetivos del plan de intervención individual o plan de actividades.
13. Aportar a la vinculación de los adolescentes y jóvenes con las redes locales y comunitarias, en relación a su plan de intervención individual o plan de actividades.
14. Asegurar el descanso de los adolescentes y jóvenes, vigilando sus horas de sueño de acuerdo a las regulaciones del Centro.
15. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	De preferencia Título Técnico del área de las Ciencias Sociales o Educacional, otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste. Deseable conocimiento en el área infanto-juvenil.
EXPERIENCIA	Un (1) año en funciones similares.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.
Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.
Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun

cuando no sea solicitado de manera explícita.
Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.
Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente
Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.
Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.
Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente.
Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Colabora activamente con los miembros de su equipo apoyando la adecuación a nuevas situaciones y/o contextos.
Genera y/o participa de espacios de intercambio de opinión, aportando ideas que contribuyan a enfrentar situaciones o contextos diferentes.
Se adapta de forma oportuna a los cambios, comprendiendo el sentido de estos y aportando de manera

positiva a la implementación o en su defecto se suma al cambio.

Muestra disposición a flexibilizar en las funciones y/o tareas que debe realizar en beneficio del logro de objetivos de su área de trabajo y en pos de la organización.

4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución.
Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución.
Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas de los usuarios y grupos de trabajo.
En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares.
Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.

4.3 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES CON LÍMITES
DEFINICIÓN	Capacidad para construir relaciones con los demás, entregando un trato digno y tolerante, actuando con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer y logrando establecer límites claros con el otro, siempre desde el ejercicio del rol y sin sobre involucrarse afectivamente, obteniendo el respeto de los demás y constituyéndose como una figura de autoridad.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Actúa en todo momento de manera congruente con lo que expresa constituyéndose como un ejemplo para los sujetos de atención.
Fomenta constantemente un trato digno y tolerante tanto con sus compañeros de trabajo como con los sujetos de atención, guiando las propias acciones y la de los demás en función de los valores morales y buenas prácticas laborales
Busca e implementa estrategias que le permitan establecer límites claros en las relaciones interpersonales, sin sobre vincularse, manteniendo claro los objetivos de la intervención y especificando su rol, de manera constante.
Construye relaciones cálidas adoptando una conducta honesta y veraz, constituyéndose como una figura de autoridad, sin excederse del atributo de sus funciones.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Etapas del Desarrollo.
- Tipos y trayectorias delictivas adolescentes.

6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.



6.2 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR/A DE TURNO ROTATIVO - NOCTURNO RPA
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO INTERNACIÓN PROVISORIA (CIP) CENTRO REGIMEN CERRADO (CRC) CENTRO RÉGIMEN SEMI CERRADO (CSC)
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	JEFE/A TÉCNICO RPA

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para el correcto funcionamiento del plan de actividades diarias propias del Centro, en conformidad a las orientaciones técnicas y normativa vigente, así como a los objetivos estratégicos institucionales y metas establecidas, teniendo siempre presente el interés superior de los adolescentes y jóvenes.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Participar en la planificación de la rutina diaria para los adolescentes y jóvenes, de acuerdo a lineamientos técnicos.
2. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las actividades programadas para los adolescentes y jóvenes, de acuerdo a lineamientos técnicos.
3. Coordinar en conjunto con la jefatura técnica la adecuada cobertura de turnos de los funcionarios/as del Centro.
4. Informar oportunamente y mantener una actitud de alerta sobre la ocurrencia de incidentes críticos o novedades relevantes, condiciones de infraestructura, seguridad, entre otras, que tengan relación con los adolescentes y jóvenes.
5. Intervenir y orientar en casos de crisis o conflicto de acuerdo a la normativa reglamentaria y de orientación técnica vigentes.
6. Participar activamente del equipo técnico en el ámbito de su competencia.
7. Participar en procesos disciplinarios relacionados con los adolescentes o jóvenes.
8. Registrar e informar situaciones relevantes ocurridas durante el turno, a través de medios habilitados para ello (libro de novedades y otros).
9. Resguardar el funcionamiento del Centro en ausencia del equipo directivo.
10. Asegurar el trabajo coordinado con Gendarmería de Chile en materias de seguridad en ausencia del equipo directivo.
11. Coordinar la acción y participación de las distintas instituciones que apoyan la intervención en atención de salud, atención legal, traslado de adolescentes y jóvenes, acciones disuasivas y medidas de seguridad preventivas.



12. Registrar información de su turno en la plataforma institucional (SENAINFO), para la efectiva toma de decisiones técnicas de la intervención.
13. Promover el desarrollo de condiciones laborales que favorezcan el buen trato, cuidado de equipo y un clima laboral adecuado.
14. Apoyar el proceso de inducción de los nuevos funcionarios/as del Centro.
15. Planificar, realizar seguimiento y retroalimentar a los funcionarios/as a su cargo, en el proceso de gestión del desempeño del Servicio.
16. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Deseable Título Técnico en el área de las Ciencias Sociales o Educación otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste. Deseable conocimiento en materia infanto – juvenil.
EXPERIENCIA	Dos (2) años en trabajo con adolescentes y jóvenes. Deseable experiencia en coordinación de equipos de trabajo.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.	

Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.
Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.
Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.
Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente
Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.
Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.
Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente.
Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Colabora activamente con los miembros de su equipo apoyando la adecuación a nuevas situaciones y/o contextos.
Genera y/o participa de espacios de intercambio de opinión, aportando ideas que contribuyan a enfrentar situaciones o contextos diferentes.
Se adapta de forma oportuna a los cambios, comprendiendo el sentido de estos y aportando de manera positiva a la implementación o en su defecto se suma al cambio.
Muestra disposición a flexibilizar en las funciones y/o tareas que debe realizar en beneficio del logro de objetivos de su área de trabajo y en pos de la organización.

4.2 COMPETENCIAS DE GESTIÓN

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Incluye a su equipo de trabajo, estableciendo los objetivos a lograr, en base a los requerimientos que sean solicitados. Incluye a su equipo de trabajo, estableciendo los objetivos a lograr, en base a los requerimientos que sean solicitados.
Conduce a su equipo de trabajo logrando una participación activa de este, en el logro de los objetivos establecidos.
Motiva al equipo de trabajo a desarrollar sus funciones de manera comprometida y eficiente, destacando sus logros y buscando en conjunto estrategias de mejora.

Toma decisiones pertinentes acorde a su nivel de responsabilidad, en base a requerimientos que le puedan ser solicitados, respondiendo oportunamente a estos.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones.
Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas.
Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución..
Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución.
Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas

de los usuarios y grupos de trabajo.

En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares.

Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Tipos y trayectorias delictivas adolescentes.
- Manejo de técnicas de intervención en crisis.
- Organización del Trabajo.
- Manejo de Office nivel usuario.

6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	EDUCADOR/A DE TRATO DIRECTO ROTATIVO – NOCTURNO PROTECCIÓN
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE REPARACIÓN ESPECIALIZADA DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA (CREAD)
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	COORDINADOR/A DE TURNO PROTECCIÓN

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Realizar intervención socioeducativa, a través de la ejecución de actividades, tanto de la rutina diaria como de las señaladas en el plan de intervención individual, en coordinación con el equipo de trabajo del Centro, garantizando la generación de un entorno protector de derechos, teniendo siempre presente el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Acoger al niño, niña y adolescente en su ingreso al Centro.
2. Participar activamente del equipo técnico en el ámbito de su competencia.
3. Observar, registrar y transmitir al equipo profesional, las conductas de los niños, niñas y adolescentes con el propósito de retroalimentar el diagnóstico y el desarrollo del plan de intervención individual.
4. Responder a la necesidad de participación y escucha de los niños, niñas y adolescentes, tanto en los espacios formales como informales transmitiendo la información al equipo profesional.
5. Efectuar contención emocional a los niños, niñas y adolescentes, en los distintos procesos llevados a cabo en el Centro.
6. Intervenir en casos de crisis o conflicto de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Servicio.
7. Ejecutar la rutina diaria, interna y externa, a través del desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo o recreativo, retroalimentando al equipo profesional.
8. Promover y motivar la participación de los niños, niñas y adolescentes en las actividades del programa del Centro.
9. Desarrollar hábitos a través de la realización de actividades de la vida diaria (levantada, acostada, higiene, aspectos relacionales y de convivencia, uso adecuado del lenguaje, entre otras).
10. Proponer e implementar talleres grupales de carácter recreativo o formativo.
11. Asegurar el descanso de los niños, niñas y adolescentes, vigilando sus horas de sueño de acuerdo a las regulaciones del Centro.



12. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

*Exclusivo CREAD Lactantes: Efectuar estimulación temprana de acuerdo a la etapa de desarrollo de los niños y niñas.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	De preferencia Título Técnico del área de las Ciencias Sociales o Educacional, otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste. Deseable conocimiento en materia infanto – juvenil.
EXPERIENCIA	Un (1) año en funciones similares.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.	
Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.	
Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.	
Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a	

otras áreas dentro de la institución.

Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICION	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del Servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente
Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.
Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.
Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente.
Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Colabora activamente con los miembros de su equipo apoyando la adecuación a nuevas situaciones y/o contextos.
Genera y/o participa de espacios de intercambio de opinión, aportando ideas que contribuyan a enfrentar situaciones o contextos diferentes.
Se adapta de forma oportuna a los cambios, comprendiendo el sentido de estos y aportando de manera positiva a la implementación o en su defecto se suma al cambio.
Muestra disposición a flexibilizar en las funciones y/o tareas que debe realizar en beneficio del logro de objetivos de su área de trabajo y en pos de la organización.

4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución..
Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución.
Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las

actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas de los usuarios y grupos de trabajo.

En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares.

Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.

4.3 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CUIDADOS AFECTIVOS Y EMPÁTICOS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar, comprender y satisfacer los requerimientos y necesidades tanto básicas como afectivas de los niños, niñas y adolescentes brindando un trato empático y cálido en el desempeño de sus funciones, sin perder el establecimiento de su rol laboral.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Detecta y satisface de manera eficiente las necesidades básicas y afectivas de los niños, niñas y adolescentes, con un trato afable y respetuoso.
Mantiene el control de sí mismo en situaciones de alta demanda por parte de los usuarios, logrando desempeñar sus funciones sin afectar su rendimiento ni el trato cordial y cercano hacia los otros.
Logra establecer vínculos con los niños, niñas y adolescentes, manteniendo límites respecto del involucramiento emocional y enfatizando en su rol laboral en esta interrelación.
Promueve comportamientos empáticos orientados a entregar los cuidados y resolver los requerimientos a nivel individual de los niños, niñas y adolescentes, manteniendo conexión con las historias de cada uno, teniendo a la base su rol laboral específico.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Manejo de técnicas de intervención en crisis.
- Etapas del Desarrollo.



6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	TÉCNICO EN ENFERMERÍA
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	ENCARGADO(A) DE ENFERMERÍA

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Apoyar al proceso de atención de enfermería de los niños, niñas o adolescentes, entregando cuidados de enfermería seguros, integrales, eficientes y continuos, de acuerdo a los estándares y normativas vigentes, teniendo siempre presente el interés superior los niños, niñas y adolescentes.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Ejecutar las actividades establecidas en la Unidad de Salud de los Centros de Administración Directa del Servicio, de acuerdo a lineamientos y normativa vigente.
2. Ejecutar técnicas de Enfermería destinadas a satisfacer las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, que le sean asignadas.
3. Administrar y registrar tratamientos farmacológicos orales, de acuerdo a prescripción médica e indicaciones de su jefatura directa.
4. Observar y controlar los signos, síntomas y comunicarlos oportunamente a su jefatura.
5. Realizar acciones técnicas destinadas al tratamiento de los niños, niñas y adolescentes, asegurando el buen trato.
6. Colaborar en asistencia clínica y procedimientos de salud especiales.
7. Reforzar las indicaciones y educación impartidas por los profesionales clínicos a los niños, niñas y adolescentes.
8. Realizar solicitud de insumos clínicos a su jefatura para la continuidad operacional de la Unidad, de acuerdo a normativa vigente del Centro.
9. Registrar e informar oportunamente al equipo de Unidad de Salud sobre novedades, al momento del cambio de turno de trabajo, según procedimiento establecido.
10. Registrar y actualizar las atenciones programadas o incidentales de salud de los niños, niñas y adolescentes, en ficha clínica y otros registros establecidos para ello.
11. Revisar y ordenar periódicamente fichas clínicas y completarlas con los registros médicos.
12. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título técnico otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Enfermería. Acreditación mínima de 1.600 horas en un Centro de Formación Técnica autorizado por el Ministerio de Salud. *Excluyente: Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.
EXPERIENCIA	Un (1) año en funciones similares.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.
Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.
Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.
Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.
Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del Servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente
Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.
Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.
Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente.
Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Colabora activamente con los miembros de su equipo apoyando la adecuación a nuevas situaciones y/o contextos.
Genera y/o participa de espacios de intercambio de opinión, aportando ideas que contribuyan a enfrentar situaciones o contextos diferentes.
Se adapta de forma oportuna a los cambios, comprendiendo el sentido de estos y aportando de manera positiva a la implementación o en su defecto se suma al cambio.
Muestra disposición a flexibilizar en las funciones y/o tareas que debe realizar en beneficio del logro de objetivos de su área de trabajo y en pos de la organización.



4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.
Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.
Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés.
Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia.
Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones.
Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.



4.3 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	IDENTIFICACIÓN Y ABORDAJE DE NECESIDADES DE SALUD
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y establecer una intervención efectiva, con la finalidad de abordar las necesidades de salud de un sujeto de atención altamente complejo.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Revisa de manera prolija y exhaustiva las necesidades de salud que presenta el sujeto de atención.
Identifica indicadores relevantes para otorgar la intervención adecuada, acorde a sus funciones, considerando las características de las personas que debe atender.
Informa los hallazgos de acuerdo a la importancia y prioridad que estos presenten, así como propone acciones oportunas tendientes a responder a las necesidades de salud que presente el sujeto de atención.
Comprende y es capaz de ejecutar el plan de acción más eficiente para atender las necesidades de salud del sujeto de atención, orientado de acuerdo a las normas e instrucciones.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Ley de derechos y deberes de los pacientes 20.584.
- Norma de botiquín, reglamento de farmacias (D.S 466/84).
- Reglamento de estupefacientes (D.S 404/84).
- Reglamento de psicotrópicos (D.S 405/84).
- Norma de autorización sanitaria.
- Norma de sala REAS.
- Conocimiento en precauciones estándar en la atención de salud.
- Decreto N° 41 Reglamento Ley 20.584 sobre Fichas Clínicas.

6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES (SEGÚN LÍNEA TÉCNICA DEL CARGO)

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.



6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

6.3 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.



VERSIÓN
2016

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ESTAFETA
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	JEFE/A ADMINISTRATIVO

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Trasladar y entregar en forma oportuna la documentación del Centro, para apoyar el funcionamiento del mismo.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Retirar, trasladar y entregar de documentación tanto al interior del Centro como en otras instituciones públicas y/o privadas de acuerdo a los plazos establecidos.
2. Retirar, trasladar y entregar de licencias médicas a COMPIN e Isapres de acuerdo a plazos establecidos.
3. Registrar en bitácora de salidas los lugares a los cuales se dirige para el retiro, traslado y entrega de correspondencia.
4. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
5. Realizar cotizaciones y compras de bienes y servicios para el centro. Realiza pago a proveedores en caso de ser necesario.
6. Realizar depósitos y trámites en instituciones bancarias.
7. Realizar pagos a proveedores en caso de ser necesario.
8. Retirar, trasladar y entregar correspondencia en Correos de Chile y sistemas de courier.
9. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
10. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	De preferencia Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Sin clasificación
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia laboral.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Mantiene una actitud permanente de servicio a los demás, identificando y respondiendo oportuna y satisfactoriamente los requerimientos.
Brinda un buen trato, mostrando interés por cada una de las personas de forma cordial y empática.
Colabora en la resolución de las necesidades, considerando los intereses de todas las partes.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Ejecuta sus funciones y tareas de manera rápida y correcta, más allá de lo establecido.

Aplica los procedimientos de acuerdo a lo establecido, reportando las desviaciones que detecte y proponiendo alternativas de mejora respetando la normativa institucional.

Se preocupa constantemente de que sus responsabilidades y/o funciones cumplan con los estándares establecidos e informa las oportunidades de mejora.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Trabaja activamente en colaboración con otros, en situaciones cambiantes y desafiantes.
Implementa los cambios que impactan a la institución, sus funciones y tareas.
Identifica los beneficios que se asocian a los cambios impulsados por la institución y los incorpora en el ejercicio de su cargo.

4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.
Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.
Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los

demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés.
Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia.
Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones.
Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.

4.3 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS
DEFINICIÓN	Es la capacidad para realizar diversos trámites institucionales simples y a la vez resolver imprevistos relacionados a ello, adecuándose al contexto y a las personas con las que se va a relacionar.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Conoce la territorialidad institucional local que le permite la entrega y/o tramitación de documentación con facilidad
Presenta habilidades para relacionarse con terceros en contextos institucionales.
Se adapta a situaciones nuevas que surgen por las características del contexto de su quehacer
Reconoce la importancia de satisfacer usuarios internos y externos.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del servicio: Áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Organización del trabajo.
- Manejo de Office nivel usuario.



6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES (SEGÚN LÍNEA TÉCNICA DEL CARGO)

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

6.3 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	MANIPULADOR/A DE ALIMENTOS
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	JEFE/A ADMINISTRATIVO

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Preparar las minutas alimentarias y distribuir las a los niños, niñas y adolescentes, conservando las medidas higiénicas y de seguridad establecidas según las normativas vigentes, resguardando la preparación y el sabor de éstas.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Recibir los insumos según plan y cálculo de minuta (en caso de no contar con Ecónoma).
2. Chequear las condiciones, peso y cantidad de los insumos recibidos.
3. Almacenar los insumos para las distintas raciones diarias (desayuno, colación, almuerzo, onces y cena).
4. Realizar las operaciones de higiene preliminar, fundamental y definitiva de las distintas preparaciones de alimentos del día.
5. Elaborar y procesar los alimentos de acuerdo a las indicaciones entregadas por la normativa vigente en esta materia y por la minuta instruida.
6. Cumplir con las especificaciones técnicas de las prescripciones dietéticas formuladas por el/la nutricionista u otros profesionales de la salud.
7. Preparar la alimentación especial para los niños, niñas y adolescentes, que se encuentran con indicaciones médicas.
8. Porcionar los alimentos de acuerdo a las indicaciones impartidas y al número de niños, niñas y adolescentes del Centro.
9. Distribuir directamente los alimentos en recipientes adecuados para su preservación a los niños, niñas y adolescentes.
10. Entregar la alimentación en los horarios establecidos en el reglamento interno del Centro.
11. Conservar y almacenar los alimentos en condiciones óptimas, de acuerdo a lo establecido por las normas de higiene y seguridad, por instrucción o lineamientos de nutricionista o profesional de la salud.



12. Aplicar diariamente técnicas de área limpia e higiene personal, del ambiente, utensilios, maquinarias, insumos, equipos y recinto de trabajo, antes, durante y después de la manipulación de alimentos.
13. Utilizar el uniforme completo e implementos de seguridad que correspondan para realizar sus funciones.
14. Mantener registros actualizados de los movimientos realizados, en relación al stock, en la central de alimentación (en caso de no contar con Ecónoma).
15. Controlar y restringir el ingreso de personas a la central de alimentación.
16. Cumplir con las normas vigentes sobre buenas prácticas de manufactura.
17. Cumplir con las normas vigentes sobre higiene, prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.
18. Registrar e informar a jefatura las anomalías de maquinarias y equipos, excedentes, mermas y malas condiciones de insumos, solicitando reparación o reposición.
19. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
20. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Enseñanza Básica completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	De preferencia Título Técnico en Manipulación de Alimentos.
EXPERIENCIA	Un (1) año en preparación de alimentos para grupos numerosos.



4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Mantiene una actitud permanente de servicio a los demás, identificando y respondiendo oportuna y satisfactoriamente los requerimientos.	
Brinda un buen trato, mostrando interés por cada una de las personas de forma cordial y empática.	
Colabora en la resolución de las necesidades, considerando los intereses de todas las partes.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Ejecuta sus funciones y tareas de manera rápida y correcta, más allá de lo establecido.	
Aplica los procedimientos de acuerdo a lo establecido, reportando las desviaciones que detecte y proponiendo alternativas de mejora respetando la normativa institucional.	
Se preocupa constantemente de que sus responsabilidades y/o funciones cumplan con los estándares establecidos e informa las oportunidades de mejora.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Trabaja activamente en colaboración con otros, en situaciones cambiantes y desafiantes.
Implementa los cambios que impactan a la institución, sus funciones y tareas.
Identifica los beneficios que se asocian a los cambios impulsados por la institución y los incorpora en el ejercicio de su cargo.

4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.
Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.
Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés.
Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia.
Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones.

Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.

4.3 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORDEN, MÉTODO Y PROLIJIDAD
DEFINICIÓN	Preocupación continúa por mantener el orden, la higiene y rigurosidad tanto en el ámbito personal como en el área en la que se desempeña, manteniendo altos estándares de calidad en los productos que entrega.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Ejecuta sus labores manteniendo en condiciones higiénicas su lugar de trabajo y los elementos que utiliza, apegándose estrictamente a las normas y procedimientos.
Cumple con la planificación establecida para sus labores, tomando las medidas necesarias para hacer entrega de las unidades de alimentación requeridas.
Resguarda la atención a los detalles, asegurándose de realizar las entregas en forma oportuna a la unidad solicitante.
Comprueba la calidad y exactitud de las tareas a su cargo, realizando la vigilancia permanente del cumplimiento de los estándares establecidos.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Técnicas culinarias.
- Interpretación de minutas rutinarias y especiales.
- Cálculo de porciones.
- Gastronomía básica.
- Protocolos de manejo y limpieza de maquinarias y equipos de cocina.
- Técnicas de sanitización – desinfección.



6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES (SEGÚN LÍNEA TÉCNICA DEL CARGO)

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

6.3 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE MANTENCIÓN
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	JEFE/A ADMINISTRATIVO

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Generar y mantener las condiciones de habitabilidad necesarias que permitan asegurar la calidad de vida y seguridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos por el Servicio Nacional de Menores.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Revisar, reparar y mantener en forma permanente la infraestructura, dependencias y equipamiento del Centro.
2. Inspeccionar los equipamientos de seguridad permanentemente de acuerdo a plan de emergencia (pauta de cotejo).
3. Revisar y mantener maquinaria del Centro.
4. Programar requerimiento anual de materiales y herramientas.
5. Coordinar con encargado de adquisiciones y jefatura administrativa, las necesidades detectadas.
6. Realizar pedido y/o devolución de saldos de materiales a bodega.
7. Utilizar elementos de protección establecidos para el desarrollo de las funciones.
8. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
9. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	De preferencia Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Sin clasificación.
EXPERIENCIA	Un (1) año en funciones similares. Deseable experiencia en gasfitería, electricidad o construcción.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Mantiene una actitud permanente de servicio a los demás, identificando y respondiendo oportuna y satisfactoriamente los requerimientos.	
Brinda un buen trato, mostrando interés por cada una de las personas de forma cordial y empática.	
Colabora en la resolución de las necesidades, considerando los intereses de todas las partes.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del Servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Ejecuta sus funciones y tareas de manera rápida y correcta, más allá de lo establecido.	
Aplica los procedimientos de acuerdo a lo establecido, reportando las desviaciones que detecte y proponiendo alternativas de mejora respetando la normativa institucional.	
Se preocupa constantemente de que sus responsabilidades y/o funciones cumplan con los estándares establecidos e informa las oportunidades de mejora.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Trabaja activamente en colaboración con otros, en situaciones cambiantes y desafiantes.	
Implementa los cambios que impactan a la institución, sus funciones y tareas.	
Identifica los beneficios que se asocian a los cambios impulsados por la institución y los incorpora en el ejercicio de su cargo.	



4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.
Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.
Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés.
Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia.
Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones.
Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.



6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES (SEGÚN LÍNEA TÉCNICA DEL CARGO)

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

6.3 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR/A DE CENTRO RPA
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO INTERNACIÓN PROVISORIA (CIP) CENTRO RÉGIMEN CERRADO (CRC) CENTRO RÉGIMEN SEMICERRADO (CSC)
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR/A REGIONAL

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Dirigir el funcionamiento del Centro en conformidad a las orientaciones técnicas y normativa vigente, así como a los objetivos estratégicos institucionales y metas establecidas, teniendo siempre presente el interés superior de los adolescentes y jóvenes.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Planificar, monitorear y evaluar en conjunto con el equipo de trabajo el funcionamiento del Centro.
2. Socializar, implementar y supervisar el cumplimiento de las normativas legales vigentes e instrucciones emanadas de la Dirección Nacional y Dirección Regional, en coordinación con el equipo directivo.
3. Conducir y orientar el proceso de gestión técnica y administrativa del Centro.
4. Gestionar y monitorear la calidad de la atención, buen trato e intervención integral de los adolescentes y jóvenes de acuerdo a los estándares establecidos en las orientaciones técnicas y normativa legal vigente.
5. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las metas asignadas al Centro en conjunto con el equipo de trabajo.
6. Gestionar las acciones que permitan dar respuesta oportuna a todos los requerimientos del sistema judicial y organismos relacionados.
7. Supervisar y orientar la gestión eficiente de los recursos financieros asignados al Centro.
8. Garantizar que la gestión administrativa y técnica cumpla con los plazos establecidos tanto por la Dirección Nacional como por las instituciones vinculadas a la gestión del Centro.
9. Gestionar y monitorear las condiciones de calidad de vida para la atención adecuada de los adolescentes y jóvenes del Centro.
10. Desarrollar y/o supervisar un plan de trabajo territorial con redes locales, sectoriales y comunitarias.



11. Representar al Centro en forma oficial ante el circuito judicial y otros organismos externos.
12. Motivar y comprometer a los funcionarios/as del Centro en el cumplimiento de la Misión Institucional.
13. Promover el desarrollo de condiciones laborales que favorezcan el buen trato, cuidado de equipo y un clima laboral adecuado.
14. Gestionar la realización del proceso de inducción de los nuevos funcionarios/as del Centro.
15. Planificar, realizar seguimiento y retroalimentar a los funcionarios/as a su cargo, en el proceso de gestión del desempeño del Servicio.
16. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.
*Exclusivo en régimen cerrado: Asegurar el desarrollo del trabajo coordinado y sistematizado en temas de competencia común con Gendarmería de Chile y otros organismos que se encuentren al interior del Centro.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	De preferencia Psicología, Trabajo Social, Derecho, Sociología, Pedagogía. Deseable especialización en infancia, adolescencia vulnerada, responsabilidad penal adolescente, familia y/o en el área de la administración.
EXPERIENCIA	Tres (3) años en funciones relacionadas al cargo. Dos (2) años en conducción de equipos de trabajo.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>

CRITERIO DE DESEMPEÑO
<p>Promueve asertivamente en los otros el identificar las necesidades o requerimientos de las personas, preocupándose de lograr una solución satisfactoria.</p>
<p>Promueve el espíritu de colaboración y cooperación en toda la institución, incentivando a los demás a adquirir conductas de buen trato en el contexto laboral.</p>
<p>Es un referente de colaboración en toda la institución y se destaca por comprender a los otros, generar y mantener un buen clima de trabajo.</p>
<p>Se compromete y genera soluciones efectivas a las necesidades y/o demandas de los demás de manera oportuna.</p>

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>

CRITERIO DE DESEMPEÑO
<p>Diseña métodos de trabajos nuevos y diferentes, que contemplan los intereses de las personas con el fin de lograr los objetivos institucionales que estén en concordancia con la misión y visión del servicio.</p>
<p>Lidera y conduce a las personas en base a políticas y prácticas innovadoras para el logro de resultados de</p>

alto nivel
Fija metas y objetivos desafiantes para el equipo de trabajo, entregando las herramientas y motivándolos a mantener altos estándares de rendimiento.
Se involucra y apoya la participación activa de su equipo y miembros de la institución, brindándole las facilidades para desarrollar sus actividades en pos de la consecución de objetivos institucionales.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACION A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Anticipa los cambios visualizándolos como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos y estableciendo alternativas de acción en conjunto con el equipo.
Genera estrategias para administrar el cambio, sea que éstos afecten su ámbito de acción, el del personal a su cargo, o a toda la institución.
Genera acciones orientadas a la implementación oportuna y eficiente de los cambios que requiere su institución, cuando constata que los cambios requeridos no se han implementado.
Mantiene comunicación permanente con el equipo respecto a los novedades de la organización, visualizando los posibles escenarios y planificando en conjunto soluciones a las próximas demandas o exigencias.

4.2 COMPETENCIAS DE GESTIÓN

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo con el propósito de asegurar una exitosa conducción de personas, implementando acciones para gestionar el talento humano.	
Fomenta la autonomía en su área y empodera a sus colaboradores, entregándoles herramientas y recursos necesarios.	
Dirige a su equipo transmitiendo la importancia que tiene su acción en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución	
Mantiene constante retroalimentación con los integrantes de su equipo de trabajo, con el fin de conocer y potenciar las competencias de cada uno de ellos	
Se muestra accesible y cercano sin por ello perder su rol de autoridad en el equipo, lo que le permite adaptar su estilo de conducción a las características individuales y grupales de las personas a su cargo.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Planifica de manera colaborativa tanto con su propio equipo de trabajo y/o otros equipos, los procesos que impactan en la institución, dentro de su campo de acción.	
Diseña e implementa participativamente mecanismos de monitoreo y verificación de los grados de avances de las distintos procesos institucionales.	
Mantiene supervisión permanente de las metas que influyen en la obtención de objetivos institucionales, integrando la retroalimentación de sus equipos de trabajo, constituyéndose como un apoyo continuo.	

4.3 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución..
Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución.
Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas de los usuarios y grupos de trabajo.
En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares.
Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.



4.4 COMPETENCIA ESPECÍFICA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	VISIÓN ESTRATÉGICA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender los cambios del entorno y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo, diseñando políticas y procedimientos que permitan al mismo tiempo, optimizar el uso de las fortalezas internas y actuar sobre las debilidades con el propósito de aprovechar las oportunidades del contexto.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Recopila información a través de la observación y escucha activa de todos los interlocutores válidos con el objetivo de realizar constantes diagnósticos y estar atento a los requerimientos internos.
Diseña planes estratégicos que respondan a los requerimientos y demandas propias de las actividades del centro.
Se anticipa a los posibles escenarios y contingencias, actuando de forma rápida y efectiva, priorizando los recursos disponibles, con el fin de asegurar la continuidad operacional del Centro.
Desempeña su tarea asegurando el logro de los objetivos estratégicos, misión y visión institucional del servicio, teniéndolos siempre en consideración dentro de sus acciones cotidianas y en la elaboración de sus planes de trabajo.
Entabla relaciones cordiales y estratégicas con diversos sectores importantes de apoyo a la labor del centro, asegurando la posibilidad de negociar y persuadir.

5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Conocimientos generales de administración pública, derecho administrativo y administración en general.
- Gestión de personas.
- Administración de recursos.
- Conocimiento de trabajo en redes.
- Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO.
- Conocimiento en materia de transferencia de recursos y administración financiera.
- Conocimiento de políticas públicas en materia de infancia y adolescencia vulnerada.
- Conocimiento en materia de responsabilidad penal adolescente.
- Manejo de Office nivel intermedio.



6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	INSPECTOR/A DE TRASLADO
UNIDAD DE DESEMPEÑO	CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA	JEFE/A TÉCNICO

2.- DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Registrar y ejecutar los desplazamientos o traslados de los niños, niñas y adolescentes, tanto al interior como al exterior del Centro, tanto en la misma como en distintas regiones.

2.2. FUNCIONES CLAVES DEL CARGO

1. Manejar antecedentes relevantes respecto del niño, niña y adolescente y de su traslado, manteniendo reserva de éste.
2. Intervenir y contener, según procedimiento o protocolos vigente, a los niños, niñas y adolescentes en caso de ser necesario durante el desarrollo del traslado.
3. Coordinar acciones de apoyo para los traslados con: Coordinadores de Turno, Encargados de Ingreso y/o profesionales, según se requiera. En caso de ser necesario se deberá generar coordinaciones con los programas complementarios al interior y exterior del Centro.
4. Participar de todas la instancias de coordinación en que la Jefatura Técnica o quien esta determine, solicite su presencia.
5. Registrar y reportar información referente al traslado y condiciones en que éste se desarrolló.
6. Conocer y aplicar procedimientos o protocolos establecidos, según línea técnica del Centro, para efectos del traslado.
7. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
8. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3.- REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	De preferencia título Técnico del área de las Ciencias Sociales o Educación, otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
EXPERIENCIA	Un (1) año en funciones relacionadas con niños, niñas y adolescentes.

4.- CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Mantiene una actitud permanente de servicio a los demás, identificando y respondiendo oportuna y satisfactoriamente los requerimientos.	
Brinda un buen trato, mostrando interés por cada una de las personas de forma cordial y empática.	
Colabora en la resolución de las necesidades, considerando los intereses de todas las partes.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del Servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Ejecuta sus funciones y tareas de manera rápida y correcta, más allá de lo establecido.	
Aplica los procedimientos de acuerdo a lo establecido, reportando las desviaciones que detecte y proponiendo alternativas de mejora respetando la normativa institucional.	
Se preocupa constantemente de que sus responsabilidades y/o funciones cumplan con los estándares establecidos e informa las oportunidades de mejora.	

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DEL CONTEXTO
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender y apreciar diferentes perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación.
CRITERIO DE DESEMPEÑO	
Trabaja activamente en colaboración con otros, en situaciones cambiantes y desafiantes.	
Implementa los cambios que impactan a la institución, sus funciones y tareas.	
Identifica los beneficios que se asocian a los cambios impulsados por la institución y los incorpora en el ejercicio de su cargo.	

4.2 COMPETENCIA CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.

CRITERIO DE DESEMPEÑO
Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.
Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.
Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés.
Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia.
Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones.
Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.



5.- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Manejo de técnicas de intervención en crisis.
- Manejo de Office nivel usuario.

6.- NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES (SEGÚN LÍNEA TÉCNICA DEL CARGO)

6.1 GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2 ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

6.3 ESPECÍFICAS RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

- Ley N° 20.084 y su reglamento.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil; Directrices de Riad.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores; Reglas de Beijing.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.