

DENOMINACION DEL PUESTO: Telefonista/Radio-Operadores		COMPLEJIDAD: III
AGRUPAMIENTO: AS		
REGIMEN LABORAL: 40 Horas semanales		
MODALIDAD CONTRACTUAL: Personal Eventual		
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO		
Tareas específicas que incluyen la operación de la central telefónica y/o equipos de radio comunicaciones		
PRINCIPALES FUNCIONES Y ACTIVIDADES ASOCIADAS		
1. Operar el conmutador, atendiendo con cortesía a los usuarios, transfiriendo llamadas telefónicas a las extensiones solicitadas conforme a los procedimientos establecidos. 2. Orientar a la ciudadanía sobre los números de extensiones asignados a las diversas áreas, para realizar el enlace telefónico requerido por el público en general. 3. Actualizar el directorio telefónico institucional conforme a instrucciones de su jefe inmediato. 4. Recibir y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada. 5. Realizar los enlaces telefónicos a números de emergencia solicitados por las diversas áreas. 6. Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad a desarrollarse en el servicio que se desempeña. 7. Recibir los antecedentes que le entregue el Operador Telefónico, para el despacho a los procedimientos. 8. Despachar por vía radial, las instrucciones de salida a móviles, brindando la mejor orientación geográfica para el procedimiento. 9. Apoyar en los aspectos de localización, seguridad, medios de apoyo de otras instituciones de emergencia. 10. Recibir y registrar los informes radiales de los equipos de intervención. 11. Transmitir las instrucciones del Médico Regulador, a los equipos de intervención, cuando éste lo determine. 12. Mantener comunicación efectiva con todas las bases y móviles, las 24 horas. 13. Realizar nexo entre las emergencias y urgencias de los pacientes y el SIEN. 14. Coordinación de los traslados de los pacientes a realizar estudios complejos a las distintas instituciones, que correspondan. 15. Actualizar la situación operativa de los móviles y su localización geográfica de tal manera de conocer en cada momento que móviles están disponibles para dar respuesta a una nueva demanda. 16. Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad. 17. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato. 18. Realizar su labor de manera eficiente, cumpliendo con los procesos de su área. 19. Confidencialidad en el manejo de la información.		
REQUISITOS DEL PUESTO		
Formación académica y conocimientos técnicos		
• Poseer Título secundario, otorgado por Establecimiento Educativo Público o Privado, Nacional o Provincial, con habilitación y reconocidos por el Ministerio de Educación Provincial o Nacional. (Excluyente) • Conocimientos de los niveles de complejidad asistencial, mecanismos de referencia y contra referencia del Sistema de Salud Pública del Neuquén (Preferente). • Conocimiento de Código Q: transmisión radial de los Sistemas de Emergencia. (Preferente) • Disponibilidad para la cobertura del Servicio según necesidad del mismo. • Certificación de curso/capacitación referente al cargo. (Preferente) • Conocimientos básicos del CCT Ley 3476. (Preferente)		
Otros requisitos		
• Domicilio comprobable con DNI en la localidad para la que se realiza el llamado a concurso. (Excluyente) • Contar con hasta treinta y cinco años (35) de edad las mujeres y hasta con cuarenta (40) años de edad los hombres. Si posee más edad de la establecida, deberá acreditar fehacientemente años de servicio anteriores, computables y reconocidos a los efectos jubilatorios con reconocimiento de servicios de la		

caja en la que haya realizado los aportes, siempre que, restándolos de la edad cronológica, la diferencia sean los años requeridos para el ingreso o menos. (Ley 3476) (Excluyente)			
Experiencia Laboral			
Descripción	Tiempo	Exigencia	Observaciones
Competencias	Comportamiento Esperado		
Comunicación Efectiva: Capacidad para escuchar activamente, hacer preguntas y entender a otras personas, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida y alcanzar los objetivos de la organización. Capacidad para sostener canales de comunicación abiertos y redes de contactos formales e informales que abarquen los diferentes niveles de la organización. Habilidad de saber cuándo y a quién preguntar.	Es interlocutora/or confiable, con habilidad para escuchar, comunicar y aceptar sugerencias para optimizar la comunicación. Se comunica de manera clara y precisa, buscando la manera de exponer situaciones o puntos de vista. Se esfuerza por lograr que sus interlocutores comprendan lo expuesto, adaptando su discurso a las características de ellas/os.		
Trabajo en Equipo: Capacidad para formar parte de un grupo, colaborar y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales, permitiendo el intercambio de experiencias, respetando los roles y funciones de las/los integrantes. Capacidad para comprender a las/los demás, respetar el consenso y mantener abiertos los canales de comunicación no siendo necesario ser parte de una estructura formal para ser miembro de un equipo.	Promueve el trabajo en equipo con las personas de su área/sector de trabajo y se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo y valora las contribuciones de las/los demás, aunque tengan diferentes puntos de vista. Mantiene una actitud abierta para aprender de otras personas, incluido sus pares y colabora con el crecimiento de su equipo.		
Iniciativa - Proactividad: Es la predisposición a emprender acciones y crear oportunidades, ideando nuevas soluciones en diferentes escenarios, sin necesidad de un requerimiento externo. Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Suponen actuar con pro actividad cuando ocurran desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica y así evitar el agravamiento de problemas menores.	Actúa con rapidez y autonomía frente a un problema al que hay que encontrar una pronta solución. Es proactiva/o.		
Responsabilidad: Es el valor de llevar a cabo el trabajo de manera íntegra y comprometida.	Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. Cumple con lo encomendado en tiempo y calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.		
Escucha activa: Capacidad para escuchar a las/los demás con atención y respeto, aportando el tiempo para hacerlo y mediante una actitud de total apertura. Capacidad para comprender la coherencia entre lo que la persona está verbalizando y su lenguaje corporal. Es focalizar la atención en la persona, de modo de empatizar con su situación, haciéndola sentir contenida emocionalmente.	Distingue diferentes estados de ánimo de otras personas, poniéndose en el lugar de ellas/os. Se identifica con la situación y actúa en conformidad con sus necesidades. Escucha con atención, para brindar apoyo emocional y contener en momentos difíciles. Pone a disposición los recursos con que cuenta para alivianar la carga emocional de las/los demás. Deja hablar a su interlocutora/or e interrumpe solo cuando es pertinente.		
Bonificaciones			
Las especificadas en el CCT Ley 3476			