

Concurso público para cargo de Telefonista de Central de Comando y Control de Seguridad Municipal para Proyecto de Seguridad Independencia 2025, implementado a través de la Asociación de Municipios Metropolitanos para la Seguridad Ciudadana (AMMS).

Código: TE – 01

1. Descripción del cargo:

El Telefonista es el encargado de recibir, registrar, canalizar en tiempo real las comunicaciones entrantes y salientes vinculadas a situaciones de seguridad pública. Su labor es esencial para garantizar una respuesta oportuna, coordinada y eficaz ante incidentes, emergencias y requerimientos ciudadanos, trabajando en estrecha colaboración con los equipos operativos municipales, policías y otros actores claves.

2. Funciones Principales:

- Atender llamadas telefónicas de emergencia, denuncias y requerimientos ciudadanos, aplicando protocolos establecidos.
- Operar equipos y sistemas informáticos para la gestión de incidentes y despacho de recursos.
- Registrar y clasificar los eventos reportados en las plataformas correspondientes.
- Mantener comunicación constante y clara con vecinos y otros actores que se comuniquen con la central de llamados.
- Escalar los casos según el nivel de gravedad o complejidad a los supervisores o autoridades competentes.
- Garantizar la confidencialidad de la información manejada y el cumplimiento de los procedimientos institucionales.

3. Requisitos del Puesto:

3.1 Formación Académica:

- Educación media completa (excluyente).
- Formación técnica en comunicaciones, seguridad, emergencias o afines (deseable).

3.2 Experiencia Laboral:

- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares (centros de monitoreo, emergencias, call centers de seguridad, etc.).
- Conocimiento del funcionamiento de fuerzas de seguridad y protocolos de emergencia.

3.3 Conocimientos Técnicos:

- Manejo de sistemas CAD, GPS y software de monitoreo.
- Técnicas de atención telefónica y contención en crisis.
- Redacción clara y precisa de reportes.

4. Competencias Clave:

- Capacidad de atención y escucha activa.
- Resolución rápida de problemas bajo presión.
- Comunicación clara, concisa y efectiva.
- Trabajo en equipo y coordinación interinstitucional.
- Compromiso con el servicio público y la seguridad ciudadana.
- Disponibilidad para turnos rotativos y trabajo en entornos de alta demanda.

5. Antecedentes para la postulación:

- CURRICULUM VITAE ACTUALIZADO
- COPIA CÉDULA DE IDENTIDAD
- CERTIFICADO DE NACIMIENTO
- CERTIFICADO DE ANTECEDENTES
- CERTIFICADO DE ESTUDIOS
- CERTIFICADO DE SITUACIÓN MILITAR
- CERTIFICADO DE AFILIACION DE AFP
- CERTIFICADO DE COTIZACIONES AFP
- CERTIFICADO DE AFILIACION SALUD
- CERTIFICADO DE COTIZACIONES SALUD
- RESOLUCIÓN DE BAJA O RENUNCIA (CARABINEROS/ PDI)

6. Calendario del proceso:

Calendario reclutamiento y selección Radio Operadores (4) y Telefonistas (4)		
	Inicio	Término
Postulación	10-04-2025	17-04-2025
Revisión de antecedentes /agenda entrevista técnica	11-04-2025	17-04-2025
Entrevista técnica	21-04-2025	25-04-2025
Entrevista psicolaboral	22-04-2025	28-04-2025
Pre selección de candidatos	29-04-2025	29-04-2025
Envío de carpetas a AMMS	30-04-2025	
Oferta laboral y selección	02-05-2025	
Inicio	05-05-2025	

Las postulaciones deben enviarse a más tardar el día 17 de abril, al correo electrónico cpizarro@independencia.cl , señalando en el asunto el código que aparece al inicio de este documento