

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADO	2
6. GLOSARIO	2
7. DESCRIPCIÓN	3
7.1 Inicio	3
7.2 Desarrollo	3
7.2.1 Entrevista sobre generalidades y conocimiento del cargo	5
7.2.2 Entrevista semiestructurada	5
7.2.3 Actividad grupal y análisis de caso	5

1. OBJETIVO

Describir la fase de entrevista por competencias para el rol de operador de recepción (contratista) de la Línea de Emergencias NUSE123 por medio de diferentes estrategias y métodos de evaluación, con el fin de dar seleccionar a los aspirantes que cumplan con el perfil requerido.

2. ALCANCE

Inicia con la citación y asistencia de los aspirantes al cargo de operador de recepción de la SUR NUSE 123, continua con la realización de cada fase de la entrevista y finaliza con el cierre a partir del registro y calificación de los documentos utilizados.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable en el proceso de Gestión de Emergencias del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 Bogotá.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADO

Formato Listado de Asistencia F-FI-1381

Formato Registro de Observación de Entrevista para Operadores de Recepción NUSE 123 - Contratistas F-GE-1550

6. GLOSARIO

Entrevista: es una técnica de gran utilidad para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Entrevista semiestructurada: instrumento que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Observación: registro visual de una situación real; consignando los acontecimientos según algún esquema previsto.

Competencia: es la atribución social asignada a quien pone en acción, en distintos contextos, los componentes cognoscitivos, actitudinales y procedimentales que conforman un saber profesional para actuar eficazmente en una situación determinada.

7. DESCRIPCIÓN

La fase de entrevista la realizan los profesionales del área psicosocial, que cumplen diferentes roles para el ejercicio, como observador, registro de información y entrevistador. Además, las estrategias de evaluación que se utilizan son la entrevista semiestructura y la observación, las cuales buscan identificar las competencias y habilidades a partir de la participación de cada aspirante, y que puedan ajustarse al rol y perfil del cargo.

7.1 Inicio

Una vez se inicia la fase de entrevista de forma grupal el profesional del equipo psicosocial solicita a los aspirantes al rol de operador de recepción de la Línea de Emergencias NUSE 123, el diligenciamiento del Formato Listado de Asistencia F-FI-1381.

7.2 Desarrollo

La fase de entrevista comprende tres actividades de evaluación, teniendo en cuenta las siguientes competencias:

Competencias	Definiciones	Aspectos a Evaluar
Servicio y atención al ciudadano	Implica la motivación de ayudar o servir a los ciudadanos, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica, además, esforzarse por conocer y resolver los problemas con los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la búsqueda de información sobre las necesidades del ciudadano. • Mantiene una actitud de total disposición con el ciudadano, promoviendo el contacto permanente con él.
Relaciones interpersonales	Consiste en establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con sus obligaciones sin generar ningún conflicto con sus compañeros. • Por medio de sus actitudes, promueve la sana convivencia y el profesionalismo. • Alta disposición en solución de conflictos, teniendo claridad entre lo personal y lo laboral.
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. Así mismo, la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar momentos y la forma adecuada para exponer diferentes situaciones. • Sus respuestas logran ser interpretadas con facilidad. • Construye y manifiesta sus ideas de forma clara.

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS OPERADORES DE RECEPCIÓN NUSE 123 – CONTRATISTAS

G-GE-09

V.1

Resolución de problemas	de	Es la habilidad de reconocer relaciones causa-efecto en el campo de los problemas identificados que afronta su área y organización, para centrarse en los problemas troncales hacia los cuales enfocar soluciones estratégicas. Además, es diseñar soluciones alternativas calculando beneficios contra costos de su implementación, riesgos correlativos e impactos asociados.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el problema que se presenta. • Establece alternativas para responder a las necesidades relacionadas con el problema. • Toma decisiones evaluando las respectivas alternativas.
Trabajo en equipo		Es la capacidad de trabajar con otros de forma integrada para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Participa de forma solidaria ante de las actividades conjuntas con los demás en el entorno laboral. • Busca apoyo con sus compañeros cuando la situación lo requiere. • Respeto la diversidad de criterios y opiniones de los demás compañeros.
Manejo de la información (confidencialidad)	de la	Consiste en manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> • Evade temas que indagan sobre información confidencial. • Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. • No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas • Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio		Es la capacidad de enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Coopero activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. • Direcciono una serie de conductas que responden a la necesidad del cambio.
Seguimiento de instrucciones	de	Secuencia de actividades orientadas a la ejecución de una tarea solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende el paso a paso de la tarea a realizar. • Logro ejecutar el paso a paso de la tarea a realizar de acuerdo con indicaciones.
Aplicación de estrategias de afrontamiento centradas en la regulación de la emoción.	de de	Regulación emocional que incluye esfuerzos (tanto cognitivos como conductuales) para modificar el malestar y manejar los estados emocionales evocados por el acontecimiento estresante.	<ul style="list-style-type: none"> • Logro establecer mecanismo de regulación en situaciones que le generen malestar emocional.

7.2.1 Entrevista sobre generalidades y conocimiento del cargo

Consiste en la identificación del nivel de conocimiento que tiene el aspirante sobre el contexto de la Línea de Emergencias en el C4 y del rol, por medio de preguntas orientadoras como: que conoce de la Línea de Emergencias 123, que entiende por emergencia, si cuenta con experiencia de servicio al cliente o ciudadano entre otras.

En esta etapa la participación es voluntaria y es guiada por el psicólogo entrevistador, mientras que los demás profesionales en sus distintos roles toman registro en el Formato Registro de Observación de Entrevista para Operadores de Recepción NUSE 123 - Contratistas F-GE-1550 y revisan las competencias que están respondiendo en el ejercicio.

7.2.2 Entrevista semiestructurada

Consiste en formular preguntas establecidas para el aspirante y evaluar las competencias descritas en el Formato Registro de Observación de Entrevista para Operadores de Recepción NUSE 123 - Contratistas F-GE-1550 (las que aplique), donde el entrevistador indica a cada aspirante que tendrá 30 segundos para responder y dar su punto de vista obligatoriamente. Cada pregunta se realiza de manera secuencial con cada aspirante hasta responder todo el grupo, dando continuidad con el resto de las preguntas.

7.2.3 Actividad grupal y análisis de caso

Se realiza por medio de casos, donde se inicia pidiendo a los aspirantes que se dividan en dos grupos, con el mismo número de participantes cada uno. Se entrega a cada grupo un caso donde se plantea una situación en un contexto de línea de emergencia. Se les indica que tienen un tiempo de 5 minutos, donde socializan y exponen las consideraciones que identifican en el caso. A su vez, se informa que deben seleccionar un líder quien de manera breve socializa lo más relevante del espacio grupal sobre el caso discutido una vez terminado los 5 minutos. Igualmente, se tiene en cuenta bajo la observación en este espacio por parte del profesional encargado, el registro de información relevante que se identifica de cada aspirante y se relacione con cada competencia en el Formato Registro de Observación de Entrevista para Operadores de Recepción NUSE 123 - Contratistas F-GE-1550

Elaboró: Fabian Rodolfo Acevedo Bachiller – Contratista C4

Revisó: Edith Nathalie Romero Barrera - Profesional Universitario
Sandra Milena Martínez Martínez - Contratista C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>