

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Profesional Jefe de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
Establecimiento	Hospital San Francisco de Llay Llay
Grado	14° EUS
Estamento	Profesional
Jefatura superior directa	Directora Hospital

II. ORGANIGRAMA



III. OBJETIVO DEL CARGO

Cumplir funciones de Responsabilidad de Gestión en su Unidad. Responder a las necesidades de participación ciudadana, permitiendo a la ciudadanía acceder e interactuar de manera óptima con la Institución, garantizando su derecho a Informarse, Sugerir, Reclamar y Felicitar.

IV. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

- Gestionar su Unidad de acuerdo con el Plan Estratégico de Desarrollo del Servicio de Salud Aconcagua y el del Establecimiento.
- Gestionar la adecuada satisfacción del usuario en su Unidad.
- Asegurar la gestión y funcionamiento técnico y administrativo de su Unidad.
- Gestionar el cumplimiento de los compromisos de gestión y metas de desempeño que correspondan a su Unidad o en las cuales la Unidad participe con su aporte.
- Actuar acorde a las competencias transversales definidas por la Organización y acorde a las competencias específicas conductuales, propias del ámbito funcional de su jefatura.
- Gestionar el Clima Laboral de su Unidad, generando las estrategias necesarias para mantener ambientes de trabajo basados en el respeto y en relaciones laborales adecuadas entre sus integrantes.
- Retroalimentar en forma permanente el desempeño de las personas de quien es Jefe Directo.
- Poner en práctica y de acuerdo al nivel de desempeño esperado, las competencias transversales definidas por la organización, al igual que las competencias específicas conductuales de su ámbito de trabajo. Estas competencias son las requeridas por la familia de cargos.
- Tipificar y derivar solicitudes ciudadanas, cartas y otros documentos emitidos por usuarios, como felicitaciones, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias.

- Tipificar y derivar solicitudes de información referidos a la Ley de Transparencia.
- Revisar y otorgar VºBº a respuestas de solicitudes ciudadanas para firma de Director.
- Realizar informes mensuales de actividad de la OIRS.
- Liderar Comité de Gestión de Reclamos.
- Establecer coordinaciones con jefes de servicios y/o funcionarios, para el cumplimiento del plazo legal de respuestas.
- Alertar al Director sobre casos que puedan desarrollarse en demandas o denuncias en medios de comunicación.
- Participar en reuniones de coordinación de las OIRS en el Servicio de Salud Aconcagua.
- Atender las solicitudes emanadas del Servicio de Salud Aconcagua, Ministerio de Salud, FONASA, Gobernaciones y otras instancias intersectoriales.
- Realizar y/o supervisar la realización encuestas y estudios de satisfacción usuaria.
- Cualquier otra función inherente que le asigne la jefatura o superiores jerárquicos.

V. REQUISITOS OBLIGATORIOS

REQUISITOS DFL PLANTA Nº 9/2017 SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

- I) Título Profesional de una carrera de a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a un año, en sector público o privado; o
- II) Título Profesional de una carrera de a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a dos años, en sector público o privado.

REQUISITOS DE INGRESO A LA ADMINISTRACION PUBLICA

Cumplir con los Requisitos de Ingreso a la Administración Pública consignados en el Art. Nº 12 de la Ley Nº18.834.
No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas señaladas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL Nº1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

VI. REQUISITOS ESPECIFICOS VALORADOS PARA EL CARGO

FORMACION EDUCACIONAL

Título Profesional

VII. COMPETENCIAS TECNICAS

- Experiencia y/o Capacitación en Administración de Recurso humano.
- Manejo cabal del sistema www.tramiteenlinea.cl y dispositivos de participación ciudadana.
- Conocimiento del proceso de gestión interna de solicitudes ciudadanas.
- Conocimientos de la Ley Nº 20.285, sobre transparencia y acceso a la información.
- Conocimiento Ley Nº 20.584 sobre Derechos y Deberes de Los Pacientes.
- Conocimiento de otras normas legales pertinentes.

VIII. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	DESCRIPCION	NIVEL	DESCRIPCION NIVEL DE DESARROLLO
APRENDIZAJE PERMANENTE	Capacidad de identificar, seleccionar y aplicar mejores prácticas, para innovar y resolver problemas. Incluye la búsqueda y utilización de oportunidades de aprendizaje, traduciéndolas en mejoramiento del desempeño individual y en apoyo a otros, en función de los desafíos de su ámbito laboral.	3	Amplía su competencia más allá de lo exigido por su función actual y comparte los conocimientos y destrezas adquiridas, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de su área de trabajo.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Capacidad de escuchar y expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar del otro, la habilidad para transmitir ideas y estados de ánimo y la habilidad de coordinar acciones de manera asertiva y empática.	3	Establece comunicación fluida con otras personas y/o áreas del servicio, a fin de lograr una efectiva coordinación de acciones
ORIENTACION A RESULTADOS	Capacidad para administrar los procesos, recursos y personas, utilizando técnicas de planificación, motivación y control, para asegurar el máximo de efectividad en los resultados. Implica también la capacidad para actuar con prontitud y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los usuarios.	2	Planifica su gestión individual, dirigiendo su acción al logro de los indicadores de resultados, con enfoque en la satisfacción de los usuarios.
ORIENTACION AL USUARIO	Capacidad de identificar a sus usuarios y de conocer, entender y resolver sus necesidades en forma efectiva y empática; tanto al usuario final como al usuario intermedio de la cadena de servicio. Implica además, la capacidad de gestionar operativamente la solución definida.	3	Se anticipa a las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrece soluciones que le agregan valor. Detecta necesidades que están más allá de los requerimientos explícitos de los usuarios.
PROACTIVIDAD Y ADAPTACION AL CAMBIO	Capacidad de trabajar de manera automotivada, con baja supervisión y orientado a la misión institucional, anticipándose a crisis o problemas, para responder efectivamente a los cambios organizacionales. También incluye la capacidad para aceptar los cambios de la organización con flexibilidad y disposición, a fin de adaptarse oportunamente a los nuevos escenarios	3	Genera iniciativas para facilitar el logro de objetivos institucionales y la implantación de los cambios, involucrando a otras áreas relacionadas con procesos comunes.
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo de trabajo y promover la colaboración y apoyo entre áreas y partícipes de la red.	3	Promueve la colaboración y el apoyo entre los miembros de su equipo y también con otras áreas, contribuyendo al resultado colectivo del servicio.

IX. COMPETENCIAS ESPECIFICAS DE JEFATURA (Sólo aplica a cargos de jefatura y están asociadas a cada Familia de cargo.)

COMPETENCIA	DESCRIPCION	NIVEL	DESCRIPCION NIVEL DE DESARROLLO
LIDERAZGO	Es la capacidad de conducir a su equipo de trabajo hacia los objetivos definidos para su área, generando participación y compromiso en sus subalternos. Implica alinear, guiar y motivar a su equipo de trabajo para el logro de las prioridades del área, así como las del Servicio.	2	Facilita la alineación y participación de sus colaboradores para generar compromiso con los resultados, tanto individuales como del área.
NEGOCIACION	Es la capacidad para llegar a acuerdos con otras personas, sean estas pertenecientes al Servicio o a otras instituciones, generando opciones y soluciones de mutuo beneficio para ambas partes. Lo anterior implica utilizar estrategias de persuasión e influencia para conseguir el mejor resultado que satisfaga a los distintos involucrados, dentro del marco de los lineamientos institucionales.	3	Realiza seguimiento y evaluación a la implementación de los compromisos asumidos en los acuerdos.

X. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

Superior directo	Directora del establecimiento
Equipo de Trabajo directo	Personal Médico, Profesional, Técnico y Auxiliar del Servicio de Laboratorio.
Clientes internos	Todos los funcionarios del Establecimiento
Clientes externos	Usuarios del sistema de salud.
Responsabilidad sobre recursos materiales-financieros	Equipos y Mobiliarios de su Unidad

REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA
Sra. Dorys Moya Berríos. Directora Hospital San Francisco	Sra. Dorys Moya Berríos Directora(s) Hospital San Francisco	Agosto 2018