

## PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGO

### I. IDENTIFICACION DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo</b>	Administrativo/a Oficina de Información, Reclamos y sugerencias (OIRS) y Experiencia Usuaría
<b>Establecimiento</b>	Centro de Salud Mental Comunitaria Los Andes
<b>Grado</b>	Grado 23 EUS
<b>Remuneración bruta</b>	\$ 374.248
<b>Calidad Jurídica/Jornada</b>	Contrata/ 44 horas
<b>Estamento</b>	Administrativo
<b>Jefatura superior directa</b>	Encargado de Participación Social, OIRS y Experiencia Usuaría CSMC Los Andes

### II. ORGANIGRAMA



### III. OBJETIVO DEL CARGO

Recibir y gestionar todos los requerimientos ciudadanos, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones involucradas, constituyéndose en un espacio de participación; entregando atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas. Adicional, será responsable de facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el Centro de Salud Mental Comunitaria Los Andes, así como también la Red del sistema de salud público.

#### IV. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES/FUNCIONES DEL CARGO

- Informar al usuario en relación al funcionamiento y prestación de servicios, plazos, requisitos, procedimientos y horarios del Centro de Salud Mental Comunitaria Los Andes, así como de documentos requeridos para acceder en forma expedita y oportuna a las diversas prestaciones de salud.
- Orientar a las personas en todas las materias relacionadas con los servicios del sector salud y en la competencia de otros organismos de la administración pública.
- Recibir y gestionar (derivando cuando el caso lo requiera) todas las solicitudes y reclamos, en relación a la atención de salud o respecto de alguno de sus funcionarios, que expresen cualquier tipo de irregularidad que afecten los intereses del usuario/a.
- Recibir y sistematizar tanto las sugerencias como felicitaciones que los usuarios presenten para mejorar la atención de salud en el establecimiento.
- Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del sector salud, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- Apoyo en la aplicación de instrumentos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, tanto de la calidad de la atención recibida, como de sus expectativas.
- Difundir la ley de derechos y deberes del paciente; y el Reglamento Interno del Centro.
- Apoyar en la confección de informes internos y en aquellos que deben ser enviados al Servicio de Salud Aconcagua.
- Manejo integral de la Plataforma digital OIRS (revisar ingresos, monitoreo en el cumplimiento de plazos, apoyar e ingresar respuestas a los requerimientos) u otras que pudieran requerirse en el ejercicio de sus funciones.
- Gestionar la correspondencia física recepcionada y despachada por la OIRS.
- Otorgar una atención personalizada, empática y de alta “calidad humana”.
- Desempeñar funciones y tareas de apoyo que encomiende la jefatura en el marco de sus funciones, habilidades y capacidades.

#### V. REQUISITOS OBLIGATORIOS

**REQUISITOS DFL PLANTA N°09/2017** Licencia de Enseñanza Media o equivalente.  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

**REQUISITOS DE INGRESO A LA ADMINISTRACION PUBLICA** Cumplir con los Requisitos de Ingreso a la Administración Pública consignados en el Art. N°12 de la Ley N°18.834.  
No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas señaladas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

## VI. REQUISITOS ESPECIFICOS VALORADOS PARA EL CARGO

### FORMACION EDUCACIONAL

- **Licencia de Enseñanza media completa**

### EXPERIENCIA LABORAL

- Excluyente contar con al menos 1 año de atención directa de usuarios/clientes, tanto en el sector público y/o privado..
- Deseable contar con al menos 1 año de experiencia laboral como operador OIRS.

### CAPACITACION O FORMACION DE POSTITULO

- Deseable acreditar actividades de capacitación en Trato Usuario, Atención al Cliente, Modelo de atención de salud familiar y comunitaria, Salud mental en emergencias y desastres, Enfoque de Derecho en salud, Enfoque de Género, Atención con personas migrantes, Derechos Humanos, Participación Ciudadana, Determinantes Sociales de la salud u otras asociadas al cargo.
- Deseable acreditar actividades de capacitación en el área de Computación o Microsoft Office en nivel intermedio.

## VII. COMPETENCIAS TECNICAS

- Dominio en temas de Gestión documental.
- Manejo intermedio en el uso de herramientas informáticas, como MS Windows y Microsoft Office (manejo de planilla Excel, redacción de informes y documentos en Word).
- Manejo en el uso de Internet, correo electrónico y agenda en MS Outlook.
- Dominio en procedimientos de orden y organización del lugar de trabajo.
- Conocimiento respecto a los procedimientos para reportar problemas, sugerencias y oportunidades de mejora de la actividad.
- Manejo de la Plataforma digital OIRS.

## VIII. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	DESCRIPCION	NIVEL	DESCRIPCION NIVEL DE DESARROLLO
<b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b>	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.	<b>1</b>	Adopta nuevas formas de hacer el trabajo, manteniéndose actualizado en los conocimientos y destrezas que lo sustentan.

<p><b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b></p>	<p>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.</p>	<p>2</p>	<p>Se expresa en forma asertiva, escucha empáticamente, logrando una comunicación integral de ideas y emociones.</p>
<p><b>ORIENTACION A RESULTADOS</b></p>	<p>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.</p>	<p>1</p>	<p>Emplea esfuerzos y recursos para el logro de resultados comprometidos, así como para la acción oportuna ante los requerimientos de los usuarios.</p>
<p><b>ORIENTACION AL USUARIO</b></p>	<p>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.</p>	<p>2</p>	<p>Detecta las necesidades de los usuarios y se muestra disponible para atender con la calidad y oportunidad requerida. Asume responsabilidad personal para solucionar los requerimientos y/o problemas presentados.</p>
<p><b>PROACTIVIDAD Y ADAPTACION AL CAMBIO</b></p>	<p>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</p>	<p>2</p>	<p>Propone ideas para el mejor cumplimiento de objetivos, adaptarse a los cambios y anticipar la solución a problemas emergentes, dentro de su ámbito de trabajo.</p>
<p><b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p>	<p>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.</p>	<p>2</p>	<p>Se alinea y compromete con las necesidades de su equipo de trabajo y apoya a sus compañeros para la consecución de los objetivos comunes.</p>

## X. CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO

<b>Superior directo</b>	Encargado de Participación Social, OIRS y Experiencia Usuaria.
<b>Equipo de Trabajo directo</b>	Encargado de Participación Social, OIRS y Experiencia Usuaria.
<b>Clientes internos</b>	Todo el equipo humano del Centro de Salud Mental Comunitaria Los Andes
<b>Clientes externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarías/os del Centro de Salud Mental Comunitaria Los Andes y sus familias.</li> <li>- Comunidad de La Provincia de Los Andes.</li> <li>- Redes de salud e institucionales.</li> </ul>

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA
Alejandro Escudero Madrid Encargado de Participación Social, OIRS y Experiencia Usuaria. CSMC Los Andes	Jocelyn Tabilo Angel Directora CSMC Los Andes	Enero 2018