



SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS

BASES DEL LLAMADO A PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES INTERNO CARGO ENCARGADO (A) OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Las presentes bases responden a las directrices establecidas en el Código de Buenas Prácticas Laborales, las Normas de Aplicación General de la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud Arica. Además, cumplen con asegurar que los métodos y procedimientos del proceso de selección estén sustentados en la no discriminación, en la paridad de género, la idoneidad y en los méritos de los y las postulantes.

I.- IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del Cargo	Encargado (a) Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
Número de Cargos Disponibles	1
Estamento	Profesional
Grado Funcionario	Grado 9°
Renta Bruta	\$2.136.598
Unidad y lugar de Desempeño	Dirección del SSA, Edificio TN. Av. 18 de Septiembre N°1000
Jefatura Directa	Director(a) SSA.
Jefatura Superior de la Unidad	Director(a) SSA.

II. OBJETIVO DEL CARGO

Planificar, articular, coordinar y evaluar las acciones de calidad y seguridad de los establecimientos de la Red Asistencial de la Región de Arica y Parinacota de acuerdo a la normativa vigente y a los planes y/o políticas nacionales vigentes diseñados para resguardar la atención de los usuarios.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

Función o Tarea	Periodicidad
Coordinar, supervisar, evaluar y asesorar a la Red Asistencial sobre el cumplimiento de planes y/o programas relacionados con la calidad y seguridad de la atención, así como también el cumplimiento de las diferentes normativas relacionadas con la calidad y seguridad de la atención.	Diaria
Organizar y conducir las acciones de calidad y seguridad de los establecimientos de la Red Asistencial en el marco del Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención de Salud, según lo establecido en la Norma General Técnica N°154.	Diaria
Elaborar y/o revisar protocolos, procedimientos y programas en materia de calidad y seguridad de la atención en los establecimientos de la Red Asistencial	Diaria
Efectuar seguimiento del uso correcto y oportuno de plataforma SICARS (Indicadores de Seguridad, vigilancia de IAAS, evaluaciones externas del programa, Brotes)	Diaria
Elaborar y monitorear el cumplimiento de los convenios del Programa de Mejoramiento de la Infraestructura en los establecimientos de Atención Primaria	Mensual

de Salud, según las brechas detectadas en marco de las Normas Técnicas Básicas.	
Supervisar y mantener operativo el Sistema de Tecnovigilancia en la Red Asistencial.	Mensual
Realizar evaluaciones externas y/o acompañamientos en autoevaluaciones en marco del proceso de acreditación en calidad de los prestadores institucionales de la red asistencial, según criterio de priorización.	Semestral
Contar con diagnósticos actualizados de la Red Asistencial de APS y Hospital en materia de Normas Técnicas Básicas y Acreditación de Prestadores Institucionales.	Trimestral
Realizar seguimiento del reporte y cumplimiento de Indicadores de Seguridad por los Prestadores Institucionales de Salud y las Metas de Producción y Calidad.	Trimestral
Informar el estado del Sistema de Tecnovigilancia en la Red Asistencial al Subdirector de Gestión Asistencial y Director del Servicio.	Trimestral
Elaborar y evaluar el plan anual de calidad y seguridad de los pacientes del Servicio de Salud.	Anual
Evaluar cumplimiento de convenio del Programa de Mejoramiento de la Infraestructura en los establecimientos de Atención Primaria de Salud	Anual
Difundir nuevas normativas y directrices ministeriales relacionadas con la calidad y seguridad de la atención, así como identificar nodos críticos en su implementación.	Según requerimiento
Gestionar y monitorear el Sistema de Tecnovigilancia en la Red Asistencial según requerimientos emitidos por el Instituto de Salud Pública.	Según requerimiento
Revisión y/o apoyo en el diseño de proyectos de construcción, normalización, conservación y/o remodelación de establecimientos de salud.	Según requerimiento
Realizar seguimiento del cierre de brechas detectadas en los proyectos de construcción, normalización, conservación y/o remodelación de establecimientos de salud.	Según requerimiento
Coordinar y emitir solicitudes de Autorización Sanitaria de nuevos centros y/o dispositivos de salud de la Red Asistencial (incluye modificaciones)	Según requerimiento
Acompañar a los centros y/o dispositivos de salud en su habilitación y/o traslado para asegurar el cumplimiento de normas técnicas básicas, otras normativas aplicables (DS.594, otros) y requisitos relevantes identificados para su adecuado funcionamiento.	Según requerimiento
En el marco del Programa de Control de Infecciones (Circular C N°8 del año 2015): supervisar el cumplimiento de la vigilancia de IAAS; notificación y seguimiento de brotes; evaluar el cumplimiento de las medidas adoptados frente a brotes de IAAS y evaluar el Programa de Prevención y Control de IAAS en los prestadores de atención cerrada.	Según requerimiento
Difundir normativas y publicaciones oficiales en materias de prevención y control de IAAS en los establecimientos de la red Asistencial	Según requerimiento
Efectuar evaluaciones o supervisiones en materia de IAAS en la Red Asistencial	Según requerimiento
En materia de Referencia y Contrarreferencia (RYCR): Elaborar un plan de trabajo anual con la Red Asistencial, elaborar y/o revisar protocolos requeridos para mejorar las articulación de la Red Asistencial; efectuar seguimiento de indicadores relevantes (derivaciones, pertinencia, contrarreferencia y altas de especialidad) y reportar a la red; proponer mejoras de coordinación de la red; evaluar la calidad de las contrarreferencias y asegurar el correcto uso del sistema de RYCR	Según requerimiento
Difundir, coordinar y evaluar el cumplimiento de la Línea Programática Hospital Amigo	Según requerimiento
Realizar reporte de indicadores designados en relación a los COMGES, SIMPO,	Según

IAAPS, Metas Sanitarias, otros.	requerimiento
Asesorar a todas las dependencias del Servicio de Salud, en materia del resguardo o mejora de procesos relativos a la seguridad asistencial	Según requerimiento
Otras funciones que le encomiende su jefatura directa en el área de su competencia	Según requerimiento

IV. FUNCIONES ESPECÍFICAS PARA JEFATURAS O ENCARGADOS(AS)

Función o Tarea	Periodicidad
Mantener y promover el buen trato entre los funcionarios de su dependencia y usuarios internos y externos.	Diaria
Informar de manera escrita y oportuna cualquier ausentismo injustificado de los funcionarios de su dependencia a la Subdirección de Recursos Humanos para que se proceda con el descuento correspondiente, fin de mantener el normal funcionamiento del servicio	Según requerimiento
Gestionar con el apoyo de la Subdirección de Recursos Humanos el constante desarrollo de las competencias de su personal, de acuerdo a sus necesidades de capacitación y formación, precavido que sus perfiles de cargo se encuentren actualizados.	Según requerimiento
Dar facilidades para que se realice la inducción personalizada de su personal que se integre a su unidad, de acuerdo a Procedimiento de Inducción, en forma personal o través de un agente inductor designado de su área, y precaver su participación en charla de inducción mensual organizada por la Subdirección de Recursos Humanos.	Según requerimiento
Controlar la puntualidad y asistencia del personal a su cargo, organizando los feriados legales, permisos administrativos y otros permisos justificados.	Según requerimiento
Participar de capacitaciones para mejorar sus competencias de liderazgo, gestión, buen trato y otras requeridas para mejorar su gestión como jefatura.	Según requerimiento
Realizar y entregar oportunamente las evaluaciones de desempeño y precalificaciones del personal a su cargo.	Según requerimiento
Revisar y encargarse de dar respuesta a Solicitudes Ciudadanas derivadas a su unidad, sección u oficina, esto es, reclamos, solicitudes, sugerencias, etc. Gestionando y recabando antecedentes los reclamos, felicitaciones y sugerencias para dar respuesta concreta y resolutive.	Según requerimiento
Conocer y cumplir compromisos de gestión en caso de que se le designe como referente y toda otra meta impuesta de rendimiento, producción, mantenimiento de indicadores, entre otras, socializándolas con el personal a su cargo.	Según requerimiento
Cumplir con las normas y disposiciones de Seguridad y Salud Ocupacional establecidas	Diaria
Garantizar que el personal de su dependencia expuesto a riesgos laborales, de acuerdo a lo informado por la Sección de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos, cuente con los elementos de protección personal necesarios.	Según requerimiento
Dar todas las facilidades necesarias para que el personal de su dependencia informado por Sección Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos cuente con los exámenes de salud ocupacional requeridos para desempeñarse en sus respectivos puestos de trabajo, especialmente exámenes de altitud geográfica y las evaluaciones de puestos de trabajo pesado.	Según requerimiento
Asegurar que el personal de su dependencia informado por Unidad de Salud del Personal cuente con los exámenes de salud médico preventivo (EMPA) y vacunaciones requeridas por el MINSAL, vacuna de influenza, hepatitis B (funcionarios clínicos expuestos a fluidos cortopunzantes o fluidos de alto riesgo), y	Según requerimiento

las que se establezcan anualmente a través de campañas dirigidas a poblaciones en riesgo.	
Informarse sobre su nivel de participación y responsabilidades en la coordinación y ejecución de estrategias y acciones de alerta, respuesta y rehabilitación en situaciones de emergencias, desastres y epidemias, considerando las orientaciones del Servicio de Salud Arica y Minsal, la normativa sectorial vigente, los lineamientos del sistema nacional de protección civil y los acuerdos sectoriales en el marco internacional de la reducción de riesgos de desastres, a fin de proteger la salud e integridad de las personas y la comunidad y de asegurar la continuidad de la atención de salud de la red asistencial de Arica y Parinacota.	Según requerimiento
Realizar el levantamiento de las necesidades de capacitación de su personal.	Anual-según requerimiento
Elaborar la planificación de los feriados anuales del personal a su cargo.	Anual-según requerimiento
Realizar solicitudes de reemplazo y pago de horas extras del personal para la aprobación de la jefatura respectiva.	Según requerimiento.
Velar por la correcta utilización de(l) o los sistemas de control de asistencia del personal e informar a la Subdirección de Recursos Humanos cualquier ausentismo no justificado para proceder con los descuentos correspondientes.	Diaria-según requerimiento.
Elaborar informes de desempeño y precalificaciones del personal a su cargo según corresponda.	Trimestral-según requerimiento

V. REQUISITOS FORMALES DE EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y ENTRENAMIENTO

5.1. Nivel Educacional Mínimo Requerido:

E. Básica		E. Media		F. Técnica		F. Profesional	X
-----------	--	----------	--	------------	--	----------------	---

5.2. Título(s) Requerido(s) /Área (s) de especialización: (DFL N° 2/2017):

Alternativamente	
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 éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a tres años, en el sector público o privado; o,
ii)	Título Profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cuatro años, en el sector público o privado.
Deseable títulos de: Enfermero(a), Matrón(a), Kinesiólogo u otro profesional con formación en salud, Ingeniero(a) Comercial, Ingeniero(a) en Administración, Ingeniero(a) Civil Industrial.	

5.3. Post Título o Post Grado Deseable:

Diplomado	X	Magíster		Doctorado		No requerido	
Área:	Diplomado en Gestión de Calidad en Establecimientos de la Salud						

5.4. Conocimientos Específicos deseables:

Tema	Deseable	Excluyente para el ejercicio del cargo
Gestión de Calidad en Salud (mínimo 80 horas).		X
Formación de evaluadores acreditación de prestadores institucionales de salud.		X
Prevención y Control de IAAS (al menos curso de 80 horas)		X
Manejo de Brotes de IAAS	X	
Tecnovigilancia en los Establecimientos de Salud	X	
Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS)	X	
Procesos de Gestión de Calidad (ISO 9001)	X	
Indicadores de Seguridad de la Atención	X	
Elaboración de proyectos y programas en el área de salud	X	
Formulación y diseño de indicadores	X	
Gestión en establecimientos de salud	X	
Manejo de excel	X	

4.5. Experiencia Laboral deseable:

Años de experiencia en el sector público o privado	5 años
Años de experiencia en un cargo igual o similar	3 años

VI. OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

	Si	No	Especificar
Maneja dinero	X		Distribución de recursos por programas de salud y líneas programáticas para transferencias a Hospital y APS.
Maneja información confidencial	X		Diagnósticos de situación actual de cada Centro de Salud y cumplimiento de normativas Ministeriales por parte de los mismos.
Maneja equipos	X		Computador de escritorio
Requiere desempeño en Gran Altitud Geográfica. (igual o superior a los 3.000 msnm e inferior a 5.500 msnm)	X		Ante eventuales supervisiones en establecimientos de salud rural.
Puesto de trabajo se encuentra calificado como Trabajo Pesado, según Ley N° 19.404		X	
Riesgos asociados al cargo	X		Riesgos psicosociales, riesgos físicos y químicos (supervisión establecimientos)

Uso de elementos de protección personal	X	Ante eventuales supervisiones en establecimientos en etapa de construcción o normalización, brotes o pandemia.
---	---	--

VII. DEFINICION DE CLIENTES

Internos		Externos	
1.	Director(a) del Servicio de Salud Arica (DSSA).	1.	Director(a) Servicio de Salud Municipal (DISAM) Arica
2.	Subdirector(a) de Gestión Asistencial DSSA	2.	Directores Centros de Salud de la Red Asistencial
3.	Jefe(a) Subdepto Dirección de Atención Primaria DSSA	3.	Encargados(as) de Calidad de cada establecimiento de la Red Asistencial
4.	Jefe(a) Subdepto. Información en Salud y Producción DSSA	4.	Encargados de Tecnovigilancia de la Red Asistencial
5.	Subdirector (a) Administrativo (a)	5.	Equipo de PCIAAS HJNC
6.	Subdepartamento de Recursos Físicos	6.	SEREMI de Salud
7.	Sección de Inversiones	7.	Superintendencia de Salud
8.	Otras Subdirección y Jefaturas de Depto. de la DSSA.	8.	Depto. de Calidad y Seguridad del Paciente MINSAL
		9.	Instituto de Salud Pública

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

Competencias	Nivel de dominio deseable para el cargo		
	1	2	3
Atención de salud centrada en la persona: Capacidad de actuar escuchando y entendiendo a sus usuarios(as) interno(as) o externo(as), valorando sus requerimientos y necesidades. Brinda soluciones o respuestas efectivas a sus expectativas, mediante una prestación de servicios oportuna, cordial y de calidad.			X
Comunicación asertiva y empática: Ser capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar de su interlocutor(a), mostrando directamente que se comprenden sus pensamientos, emociones y/o sentimientos. Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas claves de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.			X
Proactividad y empoderamiento: Es la habilidad de direccionar los objetivos de desempeño para definir las responsabilidades personales correspondientes, valorando sus propias capacidades y las de sus colaboradores(as).			X
Organización, planificación y seguimiento: Determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, definiendo la acción, los plazos y recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			X
Orientación a la eficiencia: Lograr los resultados esperados haciendo uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios.			X

Trabajo colaborativo: 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 o grupo de trabajo.			X
Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los colaboradores en una dirección determinada, fijando objetivos, transmitiendo valores, entregando retroalimentación, e integrando las diversas opiniones para cumplir con las metas de su área.			X

VIII. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO

Competencias	Nivel de dominio deseable para el cargo		
	1	2	3
Orientación a la Excelencia: Es la capacidad para llevar a cabo las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de calidad, buscando la mejora continua, proponiendo la adaptación y modernización de los procesos.			X
Compromiso con los Valores Institucionales. Es la capacidad para identificarse y alinear la conducta personal con los valores institucionales.			X
Tolerancia a la presión: Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.			X
Negociación: Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación.		X	

Importante:

Nivel 1: Se requiere nivel de desarrollo básico de la competencia

Nivel 2: Se requiere nivel de desarrollo avanzado de la competencia.

Nivel 3: Se requiere nivel de desarrollo superior de la competencia.

1. REQUISITOS DE POSTULACIÓN:

Para ingresar a la Ley 18.834, Administración del Estado será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- Ser ciudadano;
- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente; acreditado mediante la presentación del certificado original válido para dichos fines, emitido por la autoridad competente.
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo; se acreditará mediante certificación entregada por el Servicio de Salud. Certificado que será emitido una vez que la persona seleccionada acepte el cargo.
- Haber aprobado la educación media y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley; mediante la presentación de fotocopia simple del certificado respectivo, el cual deberá presentar el original, en caso de ser nombrado en el cargo, en el momento que lo acepte.
- No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones.
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

2. ANTECEDENTES DE POSTULACIÓN

2.1. Inicio del Proceso:

Las bases del proceso de selección se publicaran en página web <https://www.saludarica.cl/trabaja-con-nosotros/>

La recepción de antecedentes se realizará a través del formulario google señalado a continuación: <https://forms.gle/k3GjFauXVaq2GGkm7>.

2.2.- Antecedentes Requeridos

Para poder postular al presente llamado, el interesado/a deberá presentar al momento de la postulación los siguientes antecedentes:

- a) Copia por ambos lados de carnet de identidad*
- b) Currículum vitae en formato libre*
- c) Certificado que acredite nivel de estudios requerido según las bases*
- d) Certificados que acrediten estudios de Especialización, Post-títulos o Capacitación según corresponda a los requisitos del cargo al que postula
- e) Certificados firmado y timbrado que acrediten experiencia laboral.*

***Aquella postulación que no acompañe estos antecedentes quedará fuera del proceso.**

2.3.-. Postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten en este concurso.

3. FACTORES DE EVALUACION

Evaluación Curricular
Evaluación Psicolaboral
Entrevista Personal y Técnica

La Comisión deberá definir un puntaje mínimo para el proceso de evaluación curricular, que cada postulante deberá alcanzar para ser considerado idóneo(a).

4. CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO

Fase	Fechas
Postulación	
Difusión y Plazo de Postulación en www.empleospublicos.cl	07/04/2021-14/04/2021
Selección	
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	15/04/2021-30/04/2021
Finalización	
Finalización del Proceso	03/05/2021-07/05/2021

Nota: El calendario puede sufrir modificaciones en alguno de sus hitos según el desarrollo del proceso.