



SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS

BASES DEL LLAMADO A PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES INTERNO CARGO ENCARGADO/A DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y OIRS

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 de Participación Ciudadana y OIRS.
Número de Cargos Disponibles	1
Estamento	Profesional
Grado Funcionario	Grado 12°
Renta Bruta	\$1.660.387
Unidad y lugar de Desempeño	Dirección del Servicio. Av. 18 de Septiembre N°1000. Edificio N. Dirección del Servicio de Salud Arica.
Jefatura Directa	Director(a) SSA.
Jefatura Superior de la Unidad	Director(a) SSA.

II. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar el cumplimiento de compromisos destinados al fortalecimiento de la Sociedad Civil y la Participación Ciudadana, con un enfoque de derecho y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación, respetando la diversidad social y cultural. Además debe generar las condiciones para abordar estrategias con el intersector realizando un trabajo en base a la estrategia de Redes Integradas de Servicios de Salud.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

Función o Tarea	Periodicidad
Apoyar en la implementación de la Planificación de acciones de Salud del MINSAL en la Dirección del Servicio de Salud Arica.	Diaria
Recibir a usuarios(as) que acuden a la Dirección del Servicio de Salud Arica en busca de información relacionada con las prestaciones de salud de la Red Asistencial.	Diaria
Supervisar y monitorear la labor de las orientadoras en salud que se desempeñan en la Unidad de Emergencia del Hospital Regional "Dr. Juan Noé Crevani."	Diaria
Liderar el trabajo y los objetivos de los espacios de atención a usuarios en las oficinas de OIRS del SSA.	Diaria
Monitorear las plataformas OIRS y portal de Transparencia.	Diaria
Supervisar la calidad y oportunidad de las respuestas efectuadas a los requerimientos ciudadanos recepcionados en el SSA.	Diaria
Realizar estadística correspondiente a Actividades realizadas por la oficina de Participación	Mensual

Ciudadana (REM A19a)	
Colaborar en fortalecimiento de una Política de Gestión Participativa en la Red Asistencial.	Mensual
Apoyar con la coordinación de las reuniones del Consejo de la Sociedad Civil.	Trimestral
Velar por el Buen Trato al Usuario en la Red de Salud de Arica y Parinacota, a través de la coordinación constante de capacitaciones y/o charlas en esta temática, implementación de procedimientos u otras acciones que estén orientados a mejorar la satisfacción usuaria, en cuanto a trato.	Trimestral
Supervisar las OIRS de los dispositivos internos del Servicio de Salud Arica y de la Red de Salud de Arica y Parinacota.	Semestral
Difundir, socializar, ejecutar y evaluar el Plan de Trabajo Anual de Participación Social y OIRS.	Anual
Invitar a la comunidad y/o consejeros a las actividades que desarrolla el Servicio de Salud.	Según requerimiento
Coordinar atenciones en terreno con la Unidad de Atención Oftalmológica (UAPO) y/o móvil dental, solicitados por la comunidad y/o juntas vecinales.	Según requerimiento
Coordinar, colaborar e invitar a la comunidad, para el correcto desarrollo y funcionamiento de la Cuenta Pública Participativa Anual.	Según requerimiento
Desarrollar las políticas de Participación Social en comunas rurales, trabajando en conjunto con Programa de Salud Rural.	Según requerimiento
Promover temáticas impulsadas por el MINSAL minorías étnicas, humanización al trato, migrantes, género, entre otras.	Según requerimiento
Apoyar a usuarios y funcionarios para dar cumplimiento a la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes en cada establecimiento.	Según requerimiento
Promover, proponer y coordinar el correcto funcionamiento de las instancias de participación ciudadana.	Según requerimiento
Supervisar el cumplimiento de los Compromisos de Gestión y Metas de Atención Primaria en el área de Participación Social.	Según requerimiento
Promover campañas emanadas por el Ministerio de Salud y Coordinar con organizaciones de voluntariado del Hospital regional.	Según requerimiento
Participar en Plazas Ciudadanas organizadas por la Red.	Según requerimiento
Articular, impulsar y apoyar el quehacer de la Red de Participación de los establecimientos de la Red Asistencial (Comités de Apoyo a la Gestión, Consejos Consultivos APS y Hospital regional).	Según requerimiento
Apoyar el desarrollo de instancias de medición de la satisfacción usuaria en coordinación con los referentes OIRS de la Red de Salud.	Según requerimiento
Participar en mesas de trabajo de Derechos Humanos, Personas en situación de Calle, Migrantes, entre otras	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, precaviendo 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 las que se establezcan anualmente a través de campañas dirigidas a poblaciones en riesgo.	Según requerimiento
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

Alternativamente

- i) Título Profesional de Asistente o Trabajador(a) Social 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 un año, en el sector público o privado; o,
- ii) Título Profesional de Asistente o Trabajador(a) Social, 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 dos años, en el sector público o privado.

5.3. Post Título o Post Grado Deseable:

Diplomado	X	Magíster		Doctorado		No requerido	
Área:	Estrategias para la Dirección en Salud.						

5.4. Conocimientos Específicos deseables:

Derechos Humanos y Salud.
Ley N° 20.584, Derechos y Deberes de los pacientes.
Ley de N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
Humanización al Trato.
Migraciones.

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	
Rinde póliza de fianza		X	
Maneja información confidencial	X		Información de decisiones institucionales de la Dirección del SSA y de usuarios(as)
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		Por eventuales visitas a establecimientos de salud rural o a organizaciones comunitarias de comunas del interior de la Región.
Puesto de trabajo se encuentra calificado como Trabajo Pesado, según Ley N° 19.404	X		

Riesgos asociados al cargo	X	Riesgos psicosociales.
Uso de elementos de protección personal	X	Podría requerir por eventuales visitas a establecimientos de salud rural o a organizaciones comunitarias de comunas del interior de la Región.

VII. DEFINICION DE CLIENTES

Internos		Externos	
1.	Director(a) del Servicio de Salud	1.	Depto. Participación Social MINSAL
2.	Subdirector(a) de Gestión Asistencial SSA	2.	Autoridades de Gobierno
3.	Jefe(a) Subdepto. Dirección de Atención Primaria	3.	Depto. Asesoría Jurídica MINSAL
4.	Encargado(a) de Sección Comunicaciones SSA	4.	Director(a) DISAM
5.	Director(a) Hospital Regional, Dr. Juan Noé Crevani.	5.	Directores(as) Centros de Salud APS
6.	Participación Social Hospital Dr. Juan Noé Crevani.	6.	Comité de Apoyo a la Gestión, Consejos Consultivos y comunidad en general

VIII. 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	

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:

- a) Ser ciudadano;
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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/6seqrQNiVVprqKHT8>.

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	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.