

PERFIL DE CARGO PROFESIONAL SUBDIRECTOR/A DE GESTIÓN AL USUARIO.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.			
NOMBRE DEL CARGO	DEPENDENCIA	UNIDAD DE TRABAJO	ESTAMENTO/ GRADO
Subdirector/a de Gestión al Usuario	Director Hospital San Juan de Dios de Los Andes	Subdirección de Gestión al Usuario	Profesional/6° E.U.S.

2.- OBJETIVO O PROPÓSITO DEL CARGO.

Gestionar los Procesos involucrados en las Unidades de Participación y Servicio Social, Mejora de Procesos al Usuario, OIRS, RAD, Programas al Usuario, SOME, que son de su responsabilidad. Contribuir a desarrollar y planificar todas las funciones de la Subdirección de Gestión al Usuario, así como también, generar iniciativas, soluciones para cumplir con las expectativas de los usuarios y la humanización de la atención.

- 3.- PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO.**
- Contribuir permanentemente al logro de la Visión-Misión y Planificación Estratégica instaurada por la Organización.
 - Realizar un diagnóstico situacional del Establecimiento, en relación a la Subdirección, con la finalidad de proponer mejoras en los distintos procesos ya instaurados o la creación de otros.
 - Evaluar los procesos de las Unidades de Participación y Servicio Social, Mejora de Procesos al Usuario, OIRS, RAD, Programas al Usuario, SOME.
 - Supervisar y evaluar el desempeño de personal responsable de las Unidades de Participación y Servicio Social, Mejora de Procesos al Usuario, OIRS, RAD, Programas al Usuario, SOME.
 - Asesorar al Director del Establecimiento en el ámbito de su competencia.
 - Participar en conjunto con el Equipo Directivo del Hospital en la definición, puesta en marcha y operación de los Sistemas de Información y sus Plataformas Operativas y de Comunicaciones en el marco de las Políticas del Sector Salud.
 - Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas e instrucciones relativas en materias de su competencia y Subdirección.
 - Participar en las reuniones de Equipo Directivo.
 - Evaluar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios, en relación a la atención entregada en el establecimiento.
 - Gestionar reuniones con su Equipo de trabajo.
 - Mantener trato amable y dispuesto para interactuar los diversos servicios y unidades del hospital, así como con los funcionarios, voluntariado, funcionarios de empresas externas u otros.
 - Resolver situaciones relacionadas con la Gestión del Usuario.
 - Monitorear estados de avance de las estrategias y planificaciones instauradas.
 - Participar en Procesos de Evaluación de mejora continua.

- Velar por el cumplimiento de las Normas del Establecimiento.
- Favorecer el trabajo coordinado con las diferentes Subdirecciones, Unidades, Servicios Clínicos y otros Sectores del Establecimiento.
- Contribuir al fortalecimiento de una cultura organizacional positiva, para el desarrollo de un favorable clima laboral.
- Asegurar y fomentar el uso adecuado de los recursos institucionales disponibles para la ejecución de sus tareas y responsabilidades.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas por su Jefatura y que tengan relación con las actividades de la Subdirección de Gestión al Usuario y sus competencias.
- Favorecer el trabajo solidario y en equipo con los integrantes de las diferentes Subdirecciones, Unidades, Servicios Clínicos y otros sectores del Establecimiento, generando vínculos basados en relaciones de respeto y confianza.
- Informar oportunamente a su Jefatura las contingencias emergentes en los procesos relacionados a su Subdirección, asegurando la adecuada utilización de los canales de comunicación establecidos en la organización.
- Realizar capacitaciones relativas a su ámbito de acción, al Personal del Establecimiento y Comunidad.
- Resguardar la infraestructura y equipamiento asignado para el adecuado funcionamiento de su Área de trabajo.
- Instalar un modelo de atención integral centrado en los usuarios y la comunidad.
- Incorporar la Gestión Participativa de la Comunidad.
- Desarrollar un trabajo de equipo competente.
- Desarrollar valores y conductas orientadas al Servicio del Usuario.
- Desarrollar Cultura Organizacional de aceptación del cambio.
- Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- Organizar, coordinar, dirigir y supervisar el trabajo de las unidades que conforman esta Subdirección.
- Velar por el adecuado cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes.
- Cumplir con los indicadores, compromisos de gestión, metas y objetivos de planificación atingentes a su Subdirección.
- Formular la programación anual del área de Gestión al usuario y participación social del Establecimiento, en concordancia con los lineamientos generados desde MINSAL.
- Organizar, coordinar y evaluar programas de capacitación en la comunidad en relación a Gestión del usuario y Participación Social.
- Implementar especificaciones técnicas en materias de recursos físicos asociados a los usuarios con el fin de mejorar su atención, comodidad y seguridad.
- Impulsar estudio de investigación e innovación en las áreas Gestión al usuario y Participación social, lo cual debe materializarse en un plan anual de trabajo.
- Complementar la atención clínica y administrativa que habitualmente presta la Institución a los usuarios, familiares y/o acompañantes otorgando apoyo psicológico, social y/o físico que se encuentre dentro de sus competencias.
- Crear canales de comunicación efectivos entre el usuario y el hospital.
- Atender requerimiento de acogida-recepción, orientación, información-derivación, y de entrega de

percepciones (requerimientos ciudadanos, felicitaciones. Reclamos, consultas y sugerencias) derivadas de la atención ofrecida a los usuarios, familiares y/o acompañantes

- Organizar, coordinar y supervisar la aplicación de programas de atención social a los pacientes hospitalizados, ambulatorios y a su grupo familiar.
- Contribuir a la confección, difusión, aplicación y evaluación de criterios de ingreso de acompañantes y visitas al establecimiento, en el marco de las políticas ministeriales y legales.
- Coordinar las acciones requeridas entre las unidades clínicas y administrativas que intervienen en la atención de los usuarios respecto de programas y acciones de su competencia.
- Actuar como ente asesor de la Dirección del Establecimiento proporcionando oportunamente toda información relevante para la toma de decisiones.
- Gestionar mejoras en relación a las solicitudes ciudadanas.
- Otras que designe el Director del Establecimiento.

4.- REQUISITOS GENERALES DE INGRESO A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

4.1.1 Cumplir con los Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 y 13 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo:

- Ser ciudadano(a).
- Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria;
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargo públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

4.1.2 No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 de la Ley N° 18.575 que se señalan a continuación:

- Tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más con el Hospital San Juan de Dios de Los Andes o el Servicio de Salud Aconcagua.
- Tener litigios pendientes con el Hospital San Juan de Dios de Los Andes o el Servicio de Salud Aconcagua, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Tener calidad de cónyuge, hijo o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Establecimiento.
- Encontrarse condenado por crimen o simple delito.

5.- REQUISITOS OBLIGATORIOS DFL PLANTA N° 9/2017.

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 este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco 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 este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a seis años, en el sector público o privado.

6.- REQUISITOS ESPECÍFICOS VALORADOS PARA EL CARGO.

- Título Profesional del Área de la Salud.
- Experiencia de 5 años en Establecimientos de Salud Públicos.
- Experiencia de 3 años en Áreas de Gestión en Salud Pública (Jefatura, Encargado/a, Coordinador/a, Subrogante).
- Experiencia Profesional de al menos 1 año en Cargos de Jefaturas con Equipos de Trabajo.
- Deseable Capacitación o Formación de Postítulo:
 - Gestión en Salud.
 - Trato al Usuario.
 - Ley de transparencia.
 - Satisfacción Usuaría.
 - Solicitud y Gestión de Reclamos.
 - Liderazgo y/o Resolución de Conflictos.
 - Gestión Comunitaria.
 - Administración Pública.
 - Atingentes al cargo.

7.- COMPETENCIAS TÉCNICAS.

- Conocimiento del Estatuto Administrativo.
- Conocimiento de la Política Ministerial de Participación Social.
- Microsoft Office Nivel Avanzado.
- Conocimientos a nivel Administrativo y Clínico de una organización del área de la Salud.
- Ley de Derechos y Deberes del Paciente.

8.- COMPETENCIAS TRANSVERSALES.

Nombre Competencia	Nivel de Dominio Requerido		
	1	2	3
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.	Adopta nuevas formas de hacer el trabajo, manteniéndose actualizado en los conocimientos y destrezas que lo sustentan.	Busca oportunidades para aprender y desarrollarse en el trabajo, logrando niveles de desempeño congruentes con su mayor aprendizaje.	Amplía su competencia más allá de lo exigido por su función actual y comparte los conocimientos y destrezas adquiridas, de acuerdo a las necesidades actuales y futuras de su área de trabajo.
	1	2	3
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.	Se expresa adecuadamente, transmitiendo y recibiendo los mensajes de manera efectiva.	Se expresa en forma asertiva, escucha empáticamente, logrando una comunicación integral de ideas y emociones.	Establece comunicación fluida con otras personas y/o áreas del Servicio, a fin de lograr una efectiva coordinación de acciones
	1	2	3
Orientación a Resultados de Excelencia: 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.	Emplea esfuerzos y recursos para el logro de resultados comprometidos, así como para la acción oportuna ante los requerimientos de los usuarios.	Planifica su gestión individual, dirigiendo su acción al logro de los indicadores de resultados, con enfoque en la satisfacción de los usuarios.	Define y controla objetivos, metas, planes y motiva a su logro en su área de gestión, en función de los objetivos y metas institucionales.
	1	2	3
Orientación 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.	Responde a los requerimientos de los usuarios con amabilidad y cortesía, derivando las consultas que no están en su ámbito de responsabilidad.	Detecta las necesidades de los usuarios y se muestra disponible para atender con la calidad y oportunidad requerida. Asume responsabilidad personal para solucionar los	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

		requerimientos y/o problemas presentados.	explícitos de los usuarios
	1	2	3
Proactividad y Adaptación 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	Realiza su trabajo para cumplir con sus tareas y nuevos requerimientos, dentro del marco de su función	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	Genera iniciativas para facilitar el logro de objetivos institucionales y la implantación de los cambios, involucrando a otras áreas relacionadas con procesos comunes.
	1	2	3
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.	Participa y coopera en su equipo de trabajo, de acuerdo a lo que le es solicitado.	Se alinea y compromete con las necesidades de su equipo de trabajo y apoya a sus compañeros para la consecución de los objetivos comunes.	Promueve la colaboración y el apoyo entre los miembros de su equipo y también con otras áreas, contribuyendo al resultado colectivo del Servicio.
9.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO:			
<p>9.1.- Supervisor directo: Director.</p> <p>9.2.- Equipo de trabajo: Equipo Directivo y su Subdirección.</p> <p>9.3.- Usuarios internos: Director, Subdirector Médico, Subdirector (a) de Gestión del Cuidado de Enfermería, Subdirector de Matronería, Subdirector de Administración y Finanzas, Subdirector de Gestión de las Personas, Jefe de Abastecimiento, Jefe de Mantenimiento, Jefe de Control de Gestión e Información, Jefaturas y Supervisoras/es, Encargados/as, Jefaturas de Unidades, Profesionales del Área Clínica y No Clínica, Funcionarios/as, Dirigentes Gremiales.</p> <p>9.4.- Usuarios externos: Comunidad, Beneficiarios y NO Beneficiarios, Otras Instituciones de Salud.</p> <p>9.5.- Condiciones físicas: Oficina, cuenta con escritorio y computador.</p>			
 Dr. Arturo Ramírez Rojas Director (S) Febrero - 2019			