

RESOLUCION EXENTA N° ____/

SAN FELIPE,

VISTOS: Decreto presupuestario 724 de fecha 24 de junio del 2025, Decreto de cargos N°8 del 2025, Resolución N°36/2024 de la Contraloría General de la República, y en uso de las atribuciones que me confiere el D.F.L. N° 1 de 2005 que fija texto, refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763/79 y leyes N° 18.933 y N° 18.469 y Decreto Supremo N°140/04, ORD C71 N°615 del 15.04.2025 y Decreto N°03/2025 que ratifica nombramiento de Directora Servicio de Salud Aconcagua, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

RESOLUCION

1.- LLÁMESE a proceso de selección de movilidad interna, para proveer cuatro cargos de Administrativo de Admisión, en el marco de la futura implementación del Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de San Esteban y Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de Rinconada, ambos de dependencia del Servicio de Salud Aconcagua. Los seleccionados serán contratados por la Ley N° 18.834, estamento Administrativo, contrata, grado 22° E.U.S.

2.- APRUÉBESE el Perfil de Selección y Pauta de Evaluación del proceso de selección movilidad interna, para proveer 02 cargos de Administrativo de Admisión para el Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de San Esteban y 02 cargos de Administrativo de Admisión, para el Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de Rinconada, respectivamente.

3.- DÉJASE establecido que la Comisión del proceso de selección estará integrada por los siguientes funcionarios o sus subrogantes:

- Jefatura de Experiencia Usuaría COSAM de Rinconada
- Jefatura de Experiencia usuaria COSAM de San Esteban
- Representante de FENATS DSSA.
- Psicólogo/o Organizacional del Depto. de Desarrollo de Personas.

4.- Este llamado se difundirá a través página web del Servicio de Salud Aconcagua www.serviciodesaludaconcagua.cl y se utilizarán otros medios complementarios de difusión.

5.- Los/as interesados/as podrán enviar su postulación al correo electrónico: aconcagua.seleccion@redsalud.gob.cl, indicando el cargo al cual postulan, desde el 12 hasta el 18 de noviembre del presente año, hasta las 23:59 hrs.



Firmado por:
Susan Andrea Porras Fernández
Directora Servicio de Salud
Aconcagua
Fecha: 12-11-2025 13:57 CLT
Servicio de Salud Aconcagua

DISTRIBUCIÓN.

- Subdirección de Gestión Asistencial
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas. DSSA
- Depto. de Salud Mental. DSSA
- Depto. Desarrollo de Personas. DSSA

ECCV

CREC



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/ONU7G3-866>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/0NU7G3-866>

==

**PAUTA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE MOVILIDAD INTERNA PARA
CARGOS ADMINISTRATIVOS DE ADMISION
COSAM SAN ESTEBAN Y COSAM RINCONADA**

1. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO A PROVEER

Vacantes	:	2 cargos Administrativo de Admisión para COSAM de Rinconada. 2 cargos Administrativo de Admisión para COSAM de San Esteban.
Calidad contractual	:	Ley 18.834, Estamento Administrativo Grado 22
Tipo de Jornada	:	44 horas semanales
Dependencia Directa	:	Jefatura Experiencia Usuaría COSAM San Esteban y COSAM de Rinconada
Lugar de Desempeño	:	COSAM de Rinconada o COSAM de San Esteban
Inicio probable de contrato	:	Diciembre de 2025.
Evaluación de Desempeño	:	Periodo de evaluación de desempeño de cuatro meses.

2. DESTINATARIOS

Podrán postular todos los funcionarios en calidad de titular o funcionarios en modalidad a contrata, que se desempeñan en los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Aconcagua, al momento de la postulación.

3. DOCUMENTOS OBLIGATORIOS PARA POSTULAR

La postulación tendrá que contener el siguiente documento:

- Formulario único de postulación (anexo N°1)
- Certificado de experiencia laboral (anexo N°2) u otro documento que acredita la experiencia laboral.

4. PLAZOS DE POSTULACION

Los/as funcionarios/as deberán enviar **el FORMULARIO UNICO DE POSTULACION Y CERTIFICADO DE EXPERIENCIA LABORAL, CON LAS FIRMAS RESPECTIVAS** al correo **aconcagua.seleccion@redsalud.gob.cl**, indicando en el **Asunto del correo el cargo al cual postula,** **desde el 12 hasta el 18 de noviembre de 2025.**

La Pauta de Evaluación y Perfil de Cargo del Proceso de Selección, se difundirá en el sitio web www.serviciodesaludaconcagua.cl y en otros medios de difusión complementarios.



5. REQUISITOS OBLIGATORIOS D.F.L de PLANTA N° 9/noviembre 2017	
i)	Licencia de Enseñanza Media Completa o equivalente

6. REQUISITOS FORMACION EDUCACIONAL DEL PERFIL DEL CARGO	
REQUISITOS OBLIGATORIOS FORMACION EDUCACIONAL	Licencia de Enseñanza Media Completa o equivalente

La comisión de selección verificará a través del SIRH, que el postulante cumpla con la formación respectivo según cargo que postule y que dé cumplimiento al requisito del punto 6.

7.- REQUISITOS ESPECÍFICOS VALORADOS PARA EL CARGO.

EXPERIENCIA LABORAL	- Experiencia laboral en el área de admisión y/o estadística en establecimientos de salud públicos o privados. - Experiencia laboral en la atención de usuarios/as externos en establecimientos de salud públicos o privados.
CAPACITACION	- Capacitación en área de salud tales como: GES, Modelo de Salud Comunitaria, trato usuario, Salud familiar, Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios u otros atingentes al cargo. - Capacitación en herramientas Office nivel medio

8.- COMISIÓN EVALUADORA

La Comisión Evaluadora estará conformada por los siguientes funcionarios o sus subrogantes:

- Jefatura de Experiencia Usuaría COSAM de Rinconada y COSAM de San Esteban.
- Representante de FENATS DSSA.
- Psicóloga/o Organizacional del Depto. de Desarrollo de Personas.

9.- CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO

Etapas	Fecha
Difusión del Proceso de Selección	12 de noviembre de 2025
Recepción de Postulaciones	Del 12 al 18 de noviembre de 2025
Verificación documentos obligatorios y evaluación curricular. Notificación a postulantes que pasan a la entrevista personal.	19 - 20 de noviembre de 2025
Etapas de Entrevista con la Comisión	20 – 21 de noviembre de 2025
Notificación a postulante seleccionado/a (*)	24 – 25 de noviembre de 2025
Inicio probable de funciones	1 de Diciembre de 2025

(*) La fechas establecida en el presente cronograma son estimadas y podrán estar sujetas a modificación.



10.- CONDICIONES GENERALES PROCESO DE POSTULACIÓN

- 10.1.** La Comisión Evaluadora tendrá atribuciones de dejar fuera del proceso, a los postulantes que no presenten los documentos que validen los requisitos obligatorios del Proceso de Selección. Asimismo, la Comisión podrá solicitar a los postulantes aclarar determinados documentos que fueron presentados en primera instancia y/o verificar información de los postulantes en el sistema de registro de recursos humanos (SIRH).
- 10.2.** Las y los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informar 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 Procesos de Selección.
- 10.3.** Será responsabilidad exclusiva de cada postulante mantener activa y habilitada la casilla electrónica (correo electrónico) mencionado en la ficha de postulación de su postulación al cargo con el objetivo de recibir información y/o comunicaciones relativas al proceso en que esté participando.

11. ETAPAS Y FACTORES A EVALUAR.

Todos/as los/las postulantes que den cumplimiento a los requisitos obligatorios de la presente Pauta de Evaluación, se les aplicará los siguientes Factores de Evaluación:

Factores a Evaluar	Factores a Evaluar	Puntaje
EXPERIENCIA LABORAL	- Experiencia laboral en el área de admisión y/o estadística en establecimientos de salud públicos o privados.	20
	Experiencia laboral en la atención de usuarios/as externos en establecimientos de salud públicos o privados.	15
ACTIVIDADES DE CAPACITACION	- Capacitación en área de salud: GES, trato usuario, Salud familiar, Modelo de Salud Mental Comunitario, Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios u otros atingentes al cargo.	10
	Capacitación en herramientas Office nivel medio	
PUNTAJE TOTAL EV.CURRICULAR		45
ENTREVISTA PERSONAL		55
PUNTAJE TOTAL		100



11.- ETAPA DE EVALUACIÓN CURRICULAR. **Máximo 45 puntos.**

Este factor se evaluará en base a los siguientes criterios:

- a. - Experiencia laboral en el área de admisión y/o estadística en establecimientos de salud públicos o privados. **Puntaje máximo 20 puntos.**

Tiempo desempeño	Puntaje
Hasta 6 meses	12
De 6 meses un día a 1 año	15
De 1 años 1 día a 2 años	18
Desde 2 años 1 día o más	20

- b. Experiencia laboral en la atención de usuarios/as externos en establecimientos de salud públicos o privados. **Puntaje máximo 15 puntos.**

Tiempo desempeño	Puntaje
Desde 6 meses a 1 año	12
De 1 año un día a 2 años	13
De 2 años 1 día a 3 años	14
Más de 3 años	15

Para la asignación de puntaje se debe presentar los respectivos certificados de experiencia laboral.

- c. Capacitaciones atingentes al cargo. **Puntaje máximo 10 puntos.**

Capacitación	Puntaje
De 1 a 5 actividades de capacitación	6
Más de 5 actividades de capacitación	10

Para asignar este puntaje, la comisión evaluadora solicitará el certificado histórico de capacitación disponible en el SIRH, del módulo de capacitación, por lo tanto, los postulantes no deben acreditar este ítem.

Los 12 postulantes que obtengan los mejores puntajes en el Factor de Evaluación Curricular, pasarán a la entrevista personal.

En caso de empate se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- 1° Pasa el postulante con mayor puntaje en el factor de experiencia laboral en el área de admisión y/o estadística en establecimientos de salud públicos o privados. Si se mantiene el empate, se aplica el segundo factor:
2° Pasa el postulante con mayor puntaje en experiencia laboral en la atención de usuarios/as externos en establecimientos de salud públicos o privados. Si se mantiene el empate, se aplica el tercer factor:
3° Pasa el postulante con mayor puntaje en el factor de Capacitación.



12.- ENTREVISTA PERSONAL. Puntaje máximo 55 puntos

Los/las postulantes preseleccionados serán entrevistados por la comisión evaluadora bajo modalidad presencial, la que valorará las competencias técnicas y transversales de cada postulante para el cargo concursado.

La tabla de valoración de la entrevista personal y su respectivo rango de puntajes, se describe a continuación:

Escala de valoración cualitativa	Rango de puntaje
Valoración satisfactoria en relación al perfil del cargo	38 – 55 puntos
Valoración medianamente satisfactoria en relación al perfil del cargo.	21 – 37 puntos
Valoración no satisfactoria en relación al perfil del cargo	1 – 20 puntos

El postulante que obtenga en la entrevista personal, un puntaje asociado a la categoría de “valoración no satisfactoria en relación al perfil del cargo”, quedará fuera del proceso de selección de personal.

13.- PUNTAJE DE POSTULANTE IDÓNEO

Para ser considerado(a) postulante idóneo el (la) candidato(a) deberá reunir un puntaje total igual o superior a **51 de un total de 100.**

Si no existen postulantes que cumplan con estos requisitos, la Comisión podrá declarar el proceso desierto.

14.- PROPUESTA DE LA COMISION EVALUADORA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La Comisión Evaluadora propondrá a la Directora del Servicio de Salud Aconcagua, la nómina del (los) postulantes considerado(s) idóneos en base al puntaje definido en la presente pauta de evaluación, quién tiene la facultad para elegir a uno de los postulantes idóneos propuestos por la Comisión o rechazarlo teniendo en consideración los resultados del Proceso de Selección.

Para estos efectos, la Directora del Servicio de Salud Aconcagua, podrá resolver entrevistar a los postulantes considerados idóneos por la comisión evaluadora, lo que será informado con la debida antelación.

El Artículo 45 de la Ley 20.422, señala que, en los procesos de selección de personal, los órganos de la Administración del Estado seleccionarán preferentemente en igualdad de condiciones de mérito, a personas con discapacidad.

Se informará a la Directora del Servicio de Salud Aconcagua si entre los postulantes evaluados como idóneos, hay personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, según lo define el Decreto N°65 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que aprueba Reglamento del Artículo 45 de la Ley N°20.422/2010.

15. NOTIFICACIÓN Y CIERRE DEL PROCESO

La notificación a la persona seleccionada será por correo electrónico, la cual será realizada por un profesional del Departamento de Desarrollo de las Personas. Una vez hecha la notificación con el resultado del Proceso de Selección al postulante, deberá manifestar por escrito su aceptación al cargo. De igual forma, una vez finalizado el proceso de selección, se les notificará mediante correo electrónico a quienes no hayan sido seleccionados en esta última etapa del proceso.

El funcionario/a seleccionado comenzará sus nuevas funciones a partir del 01 de diciembre de 2025 o cuando el COSAM respectivo, inicie su funcionamiento.

La persona seleccionada tendrá un periodo inicial de evaluación del desempeño de cuatro meses, durante el cual la Directora del COSAM respectivo o su Jefatura directa, realizará un informe de desempeño para solicitar su prórroga del contrato o término de éste. En caso de no ser prorrogado su contrato en el COSAM, el



funcionario en calidad contractual de contrata, no podrá ser contratado nuevamente en el establecimiento de origen.

En el caso que un/a funcionario/a titular resulte seleccionado/a, tendrá la opción de mantener su titularidad o renunciar a ella y aceptar el cargo a contrata, estamento Administrativo Grado 22 EUS. Si el funcionario decide mantener su titularidad, se solicitará autorización a la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para asignar el correlativo del cargo a contrata, al establecimiento al cual pertenece el funcionario seleccionado. Si el funcionario en calidad de titular presenta una evaluación del desempeño no satisfactoria, se evaluará la posibilidad de que retorne al establecimiento de origen o se genera un plan de mejora del desempeño en el COSAM.

16. SOBRE LEY DEUDORES DE PENSIONES DE ALIMENTOS

En virtud de la entrada en vigencia de la ley N°21.389 (que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos) y en el caso de ser contratada/o y/o nombrada/o en el cargo, la institución contratante deberá consultar si usted posee una obligación pendiente en el mencionado Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a efecto de proceder con las retenciones y pagos que correspondan. La persona que figure en el registro deberá autorizar como condición habilitante para su contratación/nombramiento, que la institución respectiva proceda a hacer las retenciones y pagos directamente al alimentario.

17. LISTADO DE POSTULANTES ELEGIBLES O IDONEOS

Todos los candidatos/as que cumplen con el puntaje mínimo de idoneidad establecido en la presente pauta de evaluación, formarán parte del "Listado de Postulantes Elegibles o Idóneos".

Si habiéndose nombrado o designado a un candidato de este listado éste no acepta el cargo, entonces el Director/a del Servicio de Salud Aconcagua podrá nombrar a otro candidato de este Listado de Elegibles.

Si habiéndose nombrado o designado a un candidato de este listado y éste renuncia luego de ejercer sus funciones, entonces el Director/a del Servicio de Salud Aconcagua podrá nombrar a otro candidato de este Listado de Elegibles, siempre que no hayan transcurrido más de seis meses siguientes a la conclusión del proceso de selección.

Atendiendo las necesidades futuras de ingreso de personal, la autoridad respectiva podrá a partir de este mismo proceso de selección considerar a aquellos postulantes que conformaron la nómina de elegibles y que no fueron contratados en esta oportunidad, en otros cargos de igual o muy similar naturaleza, con un máximo de tiempo de seis meses siguientes a la conclusión del presente proceso de selección.

18. RESPECTO DEL ACCESO A DISPOSITIVOS DE CUIDADO INFANTIL

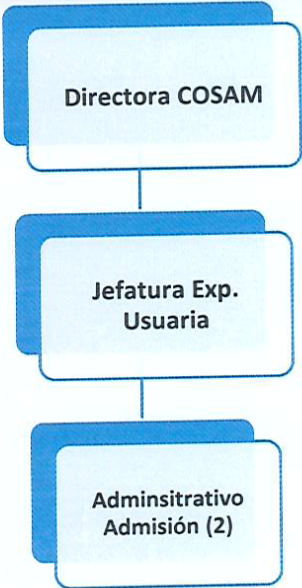
En relación al acceso a dispositivos de cuidados infantiles de Jardín infantil y club escolar, el/ la funcionaria/o seleccionada/o podrá gestionar cupo si lo requiere, en los establecimientos del Servicio de Salud que dispongan de ello, en contexto de complementariedad.



PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGO

I.IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ADMINISTRATIVO DE ADMISION
ESTABLECIMIENTO	COSAM DE RINCONADA /COSAM DE SAN ESTEBAN
CALIDAD JURÍDICA/JORNADA	Ley Nº18.834, Contrata, estamento Administrativo, Grado 22° EUS, 44 Horas.
JEFATURA SUPERIOR DIRECTA	Jefatura de Experiencia Usuaria COSAM San Esteban Jefatura de Experiencia Usuaria COSAM Rinconada

II. ORGANIGRAMA



III.OBJETIVO DEL CARGO
Desempeñar acciones específicas relativas al Área de Experiencia Usuaria de COSAM San Esteban / Rinconada, siendo responsable de brindar atención directa de usuarios internos y externos en las áreas de Admisión, GES y Gestión de Listas de Espera. Siendo responsable de resolver distintos requerimientos solicitados por parte del equipo clínico que favorezcan a la continuidad en la atención de los usuarios/as en coordinación con los distintos dispositivos de la red asistencial.



IV. PRINCIPALES FUNCIONES Y ACTIVIDADES	
Función principal	Actividades
Atención de Público y funcionarios	• Orientar al usuario sobre derivaciones e interconsultas. • Confirmar llegada de usuario a través de sistema SIAYE. • Actualización de previsiones según requerimiento. • Elaborar y hacer certificados escolares y de trabajo según formato establecido y requerimiento de usuario • Mantener stock de documentación relativa al proceso de atención de profesionales médicos y no médicos para el correcto funcionamiento del COSAM. • Programación de agendas de Profesionales médicos y no médicos, según requerimiento en sistema SIAG. • Agendar, suspender y confirmar citas de usuario según requerimiento solicitado por usuarios internos y externos. • Registrar los bloqueos de agenda necesarios de acuerdo a las actividades administrativas u otras. • Dar aviso a usuarios de cambio de citas y/o suspensiones de agendas médicas • Digitación de prestaciones de los usuarios en sistemas de información para las garantías explícitas en salud SIGGES para las prestaciones GES y NO GES dentro de los plazos normativos. • Orientar al usuario frente a requerimientos de solicitudes ciudadadas • Registrar usuarios en Listas de Espera en plataformas informáticas vigentes, SIGTE. • Monitorear errores de ingreso de digitación en SIGGES / SIGTE/ SIAG con jefatura. • Mantener orden y adecuado registro de Listas de Espera. Otras tareas encomendadas por su superior jerárquico, atinentes al cargo.
RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	• Cumplir con las normas y reglamentos establecidos por el estatuto administrativo y la organización. • Participar en todas las actividades asistenciales y no asistenciales del Centro, que contribuyan a mantener una positiva relación entre los funcionarios/as y la organización, dentro del marco de las políticas de buen trato. • Llevar a cabo actividades administrativas pertinentes al quehacer del Centro de Salud Mental según corresponda (registros diarios estadísticos y fichas clínicas, inventario de



	insumos clínicos, y todo lo derivado de gestión administrativa relacionada con la atención de usuarios y sus familias) Cumplir con otras actividades además de las definidas que se encuentran dentro de la naturaleza de sus funciones de acuerdo a lo que instruya su superior directo.
--	---

V. REQUISITOS EXIGIDOS PARA INGRESAR A LA ADMINISTRACION PUBLICA

5.1 Cumplir con los Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 y 13 de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo: Ser ciudadano(a) o con permiso de residencia en caso de extranjeros.

- 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.

5.2 No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 de la Ley Nº 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 el Servicio de Salud Aconcagua.
- Tener litigios pendientes con 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.



VI. REQUISITOS OBLIGATORIOS	
REQUISITOS DFL PLANTA Nº09/2017 SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Licencia de Enseñanza Media Completa o equivalente

VII. REQUISITOS ESPECIFICOS VALORADOS PARA EL CARGO	
FORMACION EDUCACIONAL	Licencia de enseñanza media.
EXPERIENCIA LABORAL	- Experiencia laboral en el área de admisión y/o estadística en establecimientos de salud públicos o privados. - Experiencia laboral en la atención de usuarios/as externos en establecimientos de salud públicos o privados.
CAPACITACION	- Capacitación en área de salud (Formación en GES, trato usuario, Salud familiar, Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios u otros atinentes al cargo. - Capacitación en herramientas Office nivel medio

VIII. COMPETENCIAS TECNICAS:	
Conocimientos en: - Modelo de Salud Mental Comunitario Conocimiento respecto a la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios. - Manejo de SIAG- SIAYE – SIGGES - SIGTE -Trato al usuario, humanización de la atención. - Manejo básico de Excel y sistemas de información.	



XI. 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.	2	Identifica las necesidades de aprendizaje claves para el mejor desempeño de sus funciones. Gestiona los medios para tener acceso a las fuentes de aprendizaje, en forma constante. Aplica los aprendizajes obtenidos al mejoramiento de métodos de trabajo, logrando un desempeño superior.
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.	2	Se expresa en forma asertiva, escucha empáticamente, logrando una comunicación integral de ideas y emociones
ORIENTACION 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	2	Emplea esfuerzos y recursos para el logro de resultados comprometidos, así como para la acción oportuna ante los requerimientos de los usuarios/as
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.	2	Averigua e identifica con detalle las necesidades de sus usuarios, para determinar la mejor solución a sus requerimientos. Se asegura que la información entregada haya sido cabalmente comprendida por el usuario Se hace cargo personalmente por dar solución a los requerimientos de los usuarios, coordinándose con otros miembros de la red asistencial, si es necesario. Hace seguimiento para verificar que los requerimientos que le hicieron los usuarios hayan sido satisfechos.



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	1	Realiza su trabajo para cumplir con sus tareas y nuevos requerimientos, dentro del marco de su función
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.	2	Se alinea y compromete con las necesidades de su equipo de trabajo y apoya a sus compañeros para la consecución de objetos comunes

XII. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

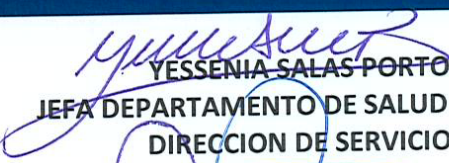
Superior directo Jefatura Experiencia Usuaria COSAM

Equipo de trabajo directo Área Experiencia Usuaria

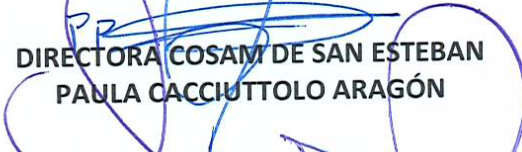
Clientes Internos Funcionarias y funcionarios de COSAM

Clientes externos Población beneficiaria del COSAM
Equipo administrativo de Establecimientos de la red de salud.
Red Asistencial del Servicio de Salud Aconcagua, proveedores, CENABAST

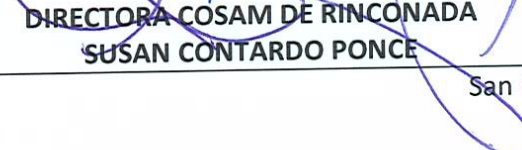
APROBADO POR



YESSENIA SALAS PORTO
JEFA DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL
DIRECCION DE SERVICIO



DIRECTORA COSAM DE SAN ESTEBAN
PAULA CACCIUTTOLO ARAGÓN



DIRECTORA COSAM DE RINCONADA
SUSAN CONTARDO PONCE

San Felipe, Noviembre 2025

