

RESOLUCION EXENTA N° ____/

SAN FELIPE,

VISTOS: Resolución N°36/2024, D.F.L N°1 de 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido y sistematizado del D.L N°2763/79 y leyes 18.933 y N°18.469, y su reglamento aprobado por D.S N°140 de 2004, D.S N°16/2019, N°10/2022 que renueva designación de Directora y ORD. 2594/2025 que ratifica nombramiento Directora del Servicio de Salud Aconcagua, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

RESOLUCION

1.- LLÁMESE a proceso de selección externa, para proveer un cargo de Administrativo de Admisionista, para el Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de San Esteban, dependencia del Servicio de Salud Aconcagua. El o la seleccionado/a será contratado/a por la Ley N° 18.834, estamento administrativo a contrata, grado 22° E.U.S.

2.- APRUÉBESE el Perfil de Selección y Pauta de Evaluación del proceso de selección externa, para proveer 01 cargo de Administrativo de Admisionista, para desempeñarse en el Centro de Salud Mental Comunitaria (COSAM) de San Esteban.

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

- Jefa de Experiencia Usuaria COSAM San Esteban.
- Representarse Asociación FENATS DSSA.
- Psicóloga/o Organizacional del Depto. de Desarrollo de Personas DSSA.

4.- Este llamado se difundirá a través de correo electrónico emitido desde el área de Comunicaciones de la Dirección de Servicio a establecimientos dependientes del Servicio de Salud, página web del Servicio de Salud Aconcagua www.serviciodesaludaconcagua.cl y Portal de Empleos Públicos <https://www.empleospublicos.cl>.

5.- La recepción de las postulaciones será a través del portal de Empleos Públicos, desde el 26 de marzo del 2026 hasta el 01 de abril del mismo año, hasta las 23:59 hrs.

DISTRIBUCIÓN.

- Directora de COSAM San Esteban
- Subdirección de Gestión Asistencial
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas DSSA
- Depto. de Salud Mental DSSA
- Depto. Desarrollo de Personas DSSA
- Oficina de Partes DSSA



PAUTA DE EVALUACIÓN
PROCESO DE SELECCIÓN EXTERNA
ADMINISTRATIVO EN ADMISIÓN - COSAM SAN ESTEBAN

1. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO A PROVEER

Vacantes	:	1 cargo para COSAM San Esteban
Cargo	:	Administrativo en Admisión
Ley/ Estamento/ Grado	:	Ley Nº18.834, estamento Administrativo, Grado 22 EUS.
Renta Bruta Ley Nº18.834	:	\$594.027
Tipo de Jornada	:	44 horas semanales
Dependencia Directa	:	Jefa Experiencia Usuaría COSAM San Esteban.
Lugar de Desempeño	:	COSAM San Esteban
Inicio probable de contrato	:	Mayo 2026.

2. PERFIL DE SELECCIÓN.

El Perfil de Cargo es un documento que contiene la descripción de un conjunto de requisitos y competencias que se estima debe tener una persona para desempeñarse adecuadamente en un cargo determinado. Se adjunta a la presente Pauta de Evaluación el correspondiente Perfil de Cargo de **Administrativo de Admisionista para COSAM San Esteban**.

3. ETAPA DE DIFUSIÓN Y POSTULACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

3.1 Difusión del Proceso:

La Pauta de Evaluación y Perfil de Cargo del Proceso de Selección se difundirán a través de correo electrónico a los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Aconcagua, a través del sitio web www.serviciodesaludaconcagua.cl y por el Portal de Empleos Públicos <https://www.empleospublicos.cl>

3.2 Postulación del Proceso:

La recepción de antecedentes se realizará **sólo** a través del Portal de Empleos Públicos, <https://www.empleospublicos.cl> desde el **26 de marzo hasta el 01 de abril del mismo año, a las 23:59 horas.**



3.3 Documentos Requeridos para Postular.

La postulación tendrá que contener los siguientes documentos:

1. Curriculum Vitae.
2. Fotocopia simple de cédula de identidad vigente en su cara frontal o certificado que acredite ser poseedor de un permiso de residencia vigente, en caso de extranjeros. **(OBLIGATORIO)**.
3. Fotocopia simple de Licencia de enseñanza media. **(OBLIGATORIO)**
4. Certificados o Documentos que acrediten experiencia laboral, que contenga la siguiente información: **(OBLIGATORIO)**
 - a. Nombre del cargo desempeñado y sus funciones.
 - b. Fechas (**día, mes y año**) que señale tiempo desempeñado en cada cargo
 - c. Cada certificado que acredite experiencia profesional debe contar con **firma y timbre de jefatura y de la empresa o institución** en la que se acredita la experiencia.

Los certificados de experiencia profesional, que no presenten alguno de estos requerimientos no podrán ser considerados para asignar el o los puntajes respectivos, descritos en el Factor de Evaluación Curricular.

5. Fotocopia de certificado de cursos de capacitación aprobados y con un mínimo de 20 hrs pedagógicas y Diplomados aprobados con un mínimo de 120 hrs. Pedagógicas realizados desde el 2021 a la fecha, en las temáticas señaladas en el perfil de selección.

Toda la documentación debe ser legible.

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

Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo:

- Ser ciudadano o extranjero poseedor de un permiso de residencia. (Ley 21325 Art. 175 N° 5 D.O. 20.04.2021).
- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley. Para aquellos cargos regidos por esta ley en los que se exija tener licencia de educación media, se entenderá que cumplen dicho requisito las personas con discapacidad, que sean mayores de 18 años, que acrediten haber completado sus estudios en la modalidad de educación especial. Todo lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el decreto N° 83, de 2015, del Ministerio de Educación, que aprueba criterios y orientaciones de adecuación curricular para estudiantes con necesidades educativas especiales de educación parvularia y educación básica o la normativa que lo reemplace. (Ley 21690 Art. 2° N° 1 D.O. 24.08.2024).



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
SUBDIRECCION DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DEPTO. DESARROLLO DE PERSONAS

- 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. Con todo, conforme lo establecido en el artículo 121 de este Estatuto, no será necesario el cumplimiento de dicho plazo cuando así lo determine el respectivo fiscal. (Ley 21643 Art. 3 N° 1 D.O. 15.01.2024).
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal. (Ley 20702 Art. 1 D.O. 15.10.2013).

No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 y 56 de la ley N° 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:

- Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio.
- Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

5.- REQUISITOS OBLIGATORIOS

A) D.F.L DE PLANTA N°9 /2017 DEL SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA LEY N° 18.834:

- i) Licencia de Enseñanza Media Completa o Equivalente.



6.- REQUISITOS ESPECÍFICOS VALORADOS PARA EL CARGO.

6.1. EXPERIENCIA PROFESIONAL	- Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as en el área de Admisión, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. - Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. - Experiencia laboral en áreas Administrativas, en el sector público o privado.
6.2. CAPACITACION O FORMACION DE POSTITULO	- 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.

7.- COMISIÓN EVALUADORA.

La Comisión Evaluadora verificará si los o las postulantes cumplen con los requisitos exigidos en la presente Pauta de Evaluación debiendo consignar en el acta final del proceso de selección la nómina de los/as postulantes aceptados y rechazados, y los resultados obtenidos por los mismos en cada una de las etapas del proceso de selección.

Además, corresponde a la Comisión aplicar las técnicas de selección señaladas en la presente pauta de evaluación.

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

- Jefa de Experiencia Usuaría COSAM San Esteban.
- Representante de Asociación FENATS DSSA.
- Psicóloga/o Organizacional del Depto. de Desarrollo de Personas.

8.- CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO.

Etapas	Fecha
Difusión del Proceso de Selección	26 de Marzo de 2026
Recepción de Postulaciones	26 de Marzo al 01 de Abril de 2026
Etapas de Evaluación Curricular (*)	Semana de 06 de Abril de 2026
Etapas de Prueba Técnica (*)	Semana de 13 de Abril de 2026
Etapas de Evaluación Psicolaboral (*)	Semana de 13 de Abril de 2026
Etapas de Entrevista con la Comisión (*)	Semana de 20 de Abril de 2026
Notificación a postulante seleccionado/a (*)	Semana de 27 de Abril de 2026
Inicio probable de funciones (*)	Mayo 2026.



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

9.-CONDICIONES GENERALES PROCESO DE POSTULACIÓN.

9.1. La Comisión Evaluadora tendrá atribuciones de dejar fuera del proceso, a los postulantes que no presenten los documentos que validen los requisitos señalados en los puntos 4 y 5 de la presente pauta de evaluación.

9.2. 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 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 Proceso de Selección.

9.3. Será responsabilidad exclusiva de cada postulante mantener activa y habilitada la casilla electrónica (correo electrónico) con la cual postula en la plataforma de Empleos Públicos, con el objetivo de recibir información y/o comunicaciones relativas al proceso en que este participando a través de este mismo.

10. ETAPAS Y FACTORES A EVALUAR.

Todos(as) los/las postulantes que den cumplimiento a los requisitos 4 y 5 de la presente Pauta de Evaluación, serán considerados como ADMISIBLES, por ende, se les aplicará los distintos Factores de Evaluación.

Cada uno de los Factores serán evaluados a través de etapas consecutivas y bajo el siguiente orden:

Orden de las etapas	Factores a Evaluar	Puntaje Máximo
6Primera Etapa EVALUACION CURRICULAR	- Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as en el área de Admisión, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado.	8
	- Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado.	6
	- Experiencia laboral en áreas Administrativas, en el sector público o privado.	4
	- Capacitaciones atinentes al cargo.	2
	PUNTAJE TOTAL EV CURRICULAR	20
Segunda Etapa	PRUEBA TECNICA	15
Tercera Etapa	EVALUACION PSICOLABORAL	15
Cuarta Etapa	ENTREVISTA PERSONAL	50
	PUNTAJE TOTAL	100



10.1.- ETAPA DE EVALUACION CURRICULAR/ Puntaje máximo 20 puntos.

Esta etapa se evaluará en base a los siguientes factores:

- a. Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as en el área de Admisión, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. **Puntaje máximo 8 puntos.**

Tiempo desempeño	Puntaje
Hasta 6 meses	3
Desde seis meses un día a un año	5
Desde un año un día o más	8

- b. Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. **Puntaje máximo 6 puntos.**

Tiempo desempeño	Puntaje
Hasta tres meses	2
Desde tres meses a seis meses	4
Desde seis meses un día o más	6

- c. Experiencia laboral en áreas Administrativas, en el sector público o privado.
Puntaje máximo 4 puntos.

Tiempo desempeño	Puntaje
Hasta tres meses	2
Desde tres meses a seis meses	3
Desde seis meses un día o más	4

Para la asignación de puntaje en los puntos 10.1/a y b, se debe presentar certificados o documentos que acrediten experiencia profesional en cada uno de los rubros, que contenga la siguiente información:

- Nombre del cargo desempeñado y sus funciones.
- Fechas (**día, mes y año**) que señale tiempo desempeñado en cada cargo.
- Cada certificado que acredite experiencia profesional debe contar con **firma y timbre de jefatura y de la empresa o institución** en la que se acredita la experiencia.

Los certificados de experiencia profesional, que no presenten alguno de estos requerimientos no podrán ser considerados para asignar el o los puntajes respectivos, descritos en el Factor de Evaluación Curricular.



- a. Capacitaciones o cursos atingentes al cargo. **Puntaje máximo 2 puntos.**

Cantidad de horas de capacitación	Puntaje
Desde 20 a 40 horas	1
Desde 41 a 60 horas	2

Para la asignación de puntajes se considerarán los Diplomados aprobados con un mínimo de 120 hrs. Pedagógicas realizados desde el 2021 a la fecha, en las temáticas señaladas en el perfil de selección y los cursos de capacitación aprobados y con un mínimo de 20 hrs pedagógicas realizados desde el 2021 a la fecha, en las temáticas señaladas en el perfil de selección.

10.2 CRITERIO DE PRESELECCIÓN PARA AVANZAR A LA ETAPA DE PRUEBA TÉCNICA.

Una vez asignados los puntajes de la evaluación curricular, los postulantes serán ordenados de mayor a menor, considerando el puntaje total obtenido en la Etapa de Evaluación Curricular.

Los 10 postulantes que obtengan los mejores puntajes en el factor de evaluación curricular, pasarán a la etapa de Prueba Técnica.

En el caso de existir empate en el puntaje de corte, los criterios serán los siguientes:

1. Pasará a la siguiente etapa el postulante que obtenga el más alto puntaje en el factor: Experiencia de un año en áreas tales como: Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as en el área de Admisión, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado.
2. Si se mantiene el empate, pasará a la siguiente etapa el postulante que obtenga el más alto puntaje en el factor: Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado.
3. Si se mantiene el empate, pasará a la siguiente etapa el postulante que obtenga el más alto puntaje en el factor: Experiencia laboral en áreas Administrativas, en el sector público o privado.
4. Si se mantiene el empate, pasará a la siguiente etapa el postulante que obtenga el más alto puntaje en el factor: Capacitaciones o cursos atingentes al cargo.

En caso que se mantenga el empate, pasarán todos los postulantes empatados.

Los postulantes que resulten pre seleccionados para pasar a siguiente etapa, tendrán que presentar con anterioridad como documentos obligatorios los siguientes:

- Certificado de situación militar al día para postulantes varones
- Declaración jurada que cumple con requisitos de ingreso (art.12 let. c), e) y f) EA y art. 54 DFL 1/19653.
- Certificado de antecedentes para fines especiales.
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/69985-certificado-de-antecedentes-para-fines-especiales>



Los postulantes tendrán como máximo 24 hrs. contados desde la fecha y horario de envío del correo electrónico, para remitir el o los documentos señalados al correo: aconcagua.seleccion@redsalud.gob.cl indicando en asunto el cargo al cual postulan.

10.3 PRUEBA TÉCNICA / PUNTAJE MÁXIMO 15 PUNTOS.

Se aplicará una prueba técnica en modalidad presencial que evaluará los siguientes temas:

- Conocimiento respecto a la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios.
- Trato al usuario, humanización de la atención.
- Manejo básico de Excel y sistemas de información.
- Conocimientos de las Garantías explícitas de la Salud (GES).

Los postulantes que pasen a esta etapa deben haber aprobado el puntaje mínimo de la prueba técnica correspondiente a 8 puntos.

La Prueba Técnica será elaborada por la Jefa de Experiencia Usuaría COSAM San Esteban con apoyo de la Unidad de Reclutamiento y Selección de la Dirección de Servicio de Salud Aconcagua.

Los 6 postulantes que obtengan los mejores puntajes de la prueba técnica, deberán presentarse a un proceso de evaluación psicolaboral en modalidad presencial, que busca verificar el nivel de desarrollo en sus competencias.

En caso de empate, se utilizarán los mismos criterios de desempate mencionados en el punto 10.2.

10.4 FACTOR EVALUACIÓN PSICOLABORAL/ PUNTAJE MÁXIMO 15 PUNTOS

Los/los postulantes preseleccionados(as), serán deberán presentarse a un proceso de evaluación psicológica que busca verificar el nivel de desarrollo en sus competencias.

La tabla de valoración 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.	11 - 15
Valoración medianamente satisfactoria en relación al perfil del cargo	6 - 10
Valoración no satisfactoria en relación al perfil del cargo	1 - 5

Los postulantes que obtengan como resultado una valoración “no satisfactoria para el cargo”, quedarán fuera del proceso de selección.



10.5 ENTREVISTA PERSONAL/ MÁXIMO 50 PUNTOS

Los/las postulantes preseleccionados serán entrevistados por la comisión evaluadora bajo modalidad presencial, la que valorará las competencias 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.	35 - 50 puntos
Valoración medianamente satisfactoria en relación al perfil del cargo.	18 – 34 puntos
Valoración no satisfactoria en relación al perfil del cargo	1 - 17 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.

11.- PUNTAJE DE POSTULANTE IDÓNEO.

Para ser considerado(a) postulante idóneo el (la) candidato(a) deberá reunir un puntaje total igual o superior a **60 de un total de 100**.

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

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

La Comisión Evaluadora propondrá a la Directora del COSAM de San Esteban, 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 COSAM de San Esteban 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 COSAM de San Esteban, 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.



13.- NOTIFICACIÓN Y CIERRE DEL PROCESO.

La notificación a la persona seleccionada será telefónicamente y 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.

La persona seleccionada tendrá un contrato inicial de evaluación del desempeño por cuatro meses, durante el cual la Jefa de Experiencia Usuaria del COSAM de San Esteban realizará un informe de desempeño para solicitar su prórroga del contrato o término de éste.

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.

14. 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.

15. 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 la Directora del COSAM de San Esteban, 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 la Directora del COSAM de San Esteban 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.

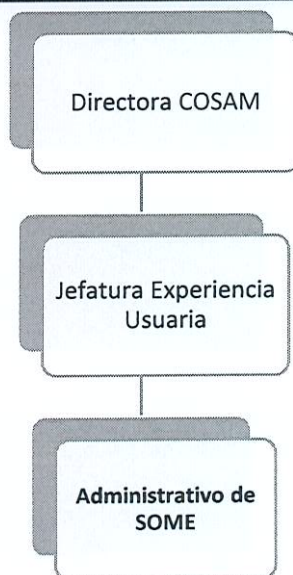


PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGO

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrativo en Admisión.
ESTABLECIMIENTO	COSAM de San Esteban.
CALIDAD JURÍDICA/JORNADA	Ley N°18.834, Contrata, estamento Administrativo, Grado 22° EUS, 44 Horas.
JEFATURA SUPERIOR DIRECTA	Jefa de Experiencia Usuaria COSAM San Esteban.

II. ORGANIGRAMA



III. OBJETIVO DEL CARGO

Desempeñar acciones específicas relativas al Área de Experiencia Usuaria de COSAM San Esteban, 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
<i>Atención de Público y funcionarios</i>	• 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 ciudadanas. • 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.
<i>Responsabilidades Administrativas</i>	• 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

Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo:

- Ser ciudadano o extranjero poseedor de un permiso de residencia. (Ley 21325 Art. 175 N° 5 D.O. 20.04.2021).
- Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley. Para aquellos cargos regidos por esta ley en los que se exija tener licencia de educación media, se entenderá que cumplen dicho requisito las personas con discapacidad mayores de 18 años que acrediten haber completado sus estudios en la modalidad de educación especial. Todo lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el decreto N° 83, de 2015, del Ministerio de Educación, que aprueba criterios y orientaciones de adecuación curricular para estudiantes con necesidades educativas especiales de educación parvularia y educación básica o la normativa que lo reemplace. (Ley 21690 Art. 2° N° 1 D.O. 24.08.2024).
- 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. Con todo, conforme lo establecido en el artículo 121 de este Estatuto, no será necesario el cumplimiento de dicho plazo cuando así lo determine el respectivo fiscal. (Ley 21643 Art. 3 N° 1 D.O. 15.01.2024).
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal. (Ley 20702 Art. 1 D.O. 15.10.2013).

No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 y 56 de la ley N° 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:

- Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.



- Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio.
- Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

VI. REQUISITOS OBLIGATORIOS	
REQUISITOS DFL PLANTA Nº09/2017 SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	I) 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 Atención de Usuarios/as en el área de Admisión, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. - Experiencia laboral en Atención de Usuarios/as, en Establecimientos de Salud tanto del sector público o privado. - Experiencia laboral en áreas Administrativas, en el sector público o privado.
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:

- Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios.
- Trato al usuario, humanización de la atención.
- Manejo básico de Excel y sistemas de información.
- Conocimientos de las Garantías explícitas de la Salud (GES).

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	2	Emplea esfuerzos y recursos para el logro de resultados comprometidos, así como para la acción oportuna ante los requerimientos de los usuarios/as



	sentido de urgencia para responder a las necesidades de los usuarios		
--	--	--	--

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 participantes 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 objetivos comunes



XII. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

Superior directo Jefatura Satisfacción Usuaría COSAM

Equipo de trabajo directo Área SOME

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

ELIANA PIMENTEL ORDENES
JEFA EXPERIENCIA USUARIA
COSAM SAN ESTEBAN

San Felipe, Marzo 2026.

