



I.- IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Administrativo de OIRS
ESTABLECIMIENTO	Hospital Ancud.
DEPENDENCIA	Jefe Servicio Social
UNIDAD DE TRABAJO	Servicio Social – OIRS
CALIDAD JURIDICA	Contrata
GRADO	22° E.U.R
N° VACANTES	1
MODALIDAD	Diurno.

**II.- OBJETIVO O PROPOSITO DEL CARGO**

Formar parte activa del equipo de Servicio Social del Hospital de Ancud, colaborando con el óptimo funcionamiento del área de OIRS (Oficina de información, Reclamos y Sugerencias), a través de la atención, orientación, recepción y registros de toda gestión y documentación que sea solicitada e ingresada a Oficina de OIRS. Todo lo anterior con el fin de asegurar una atención de calidad y seguridad asistencial a los usuarios del Hospital de Ancud.

- III.- FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**
- 1.- Dar cumplimiento a la normativa legal que regula el ejercicio de los procesos administrativos asociados a su área de desempeño.
  - 2.- Controlar y supervisar el mantenimiento y retiro diario de la información ingresada por los usuarios y usuarias de salud a través de los buzones y oficina del Establecimiento.
  - 3.- Registrar y entregar diariamente la información de reclamos y sugerencias recepcionadas, al encargado(a) de OIRS dependiente de la unidad de Servicio Social del Establecimiento.
  - 4.- Llevar el adecuado registro administrativo de todas las solicitudes ciudadanas recepcionadas en el correspondiente libro de Gestión disponible para ello.
  - 5.- Colaborar en la gestión administrativa de trazabilidad de la solicitud ciudadana y el registro y resolutivez específica.
  - 6.- Mantener unos óptimos registros y archivo del ingreso y salida de correspondencia de la oficina.
  - 7.- Velar por el uso de herramientas tecnológicas de apoyo y promover su mejora continua con orientación al usuario interno y externo.
  - 8.- Atender con disposición, resolutivez y buen trato las distintas demandas de la población usuaria consultante, ya sea de manera presencial o telefónica.
  - 9.- Desarrollar informes, oficios, memos u otros documentos que sean requeridos por jefatura directa y sean de su competencia.
  - 10.- Mantener en todo momento un buen trato en la atención de usuarios internos como externos.



- 11.- Aportar al mantenimiento de un grato ambiente laboral tanto dentro como fuera de su unidad de desempeño.
- 12.- Ser proactivo en relación al trabajo administrativo de su dependencia.
- 13.- Asistir y participar activamente de reuniones y actividades propias del servicio, cuando sea requerido y autorizado por jefatura directa.
- 14.- Desarrollar otras funciones afines al cargo, que sean eventualmente requeridas y autorizadas por jefatura directa.

#### IV.-REQUISITOS FORMALES

Cumplir con los requisitos de ingreso a la Administración Pública según lo dispuesto en el Art. 11° y 12° de la Ley 18.834 y lo establecido en el DFL 22/2017 que establece la planta y requisitos de contratación para funcionarios del Servicio de Salud Chiloé y no encontrarse afecto a causales de inhabilidades previstas en el Art. 56 de la Ley 19.653.

- Poseer Licencia de enseñanza media o equivalente.
- Deseable poseer experiencia laboral afín al cargo, ya sea en instituciones pública y/o privada.
- Deseables poseer capacitaciones generales afines al cargo, tales como calidad en salud, trato usuario, deberes y derechos de los pacientes, entre otras.
- Deseable poseer capacitaciones en Reanimación cardiopulmonar (RCP) básico e Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS).
- Deseable poseer conocimientos técnicos, tales como:
  - Estatuto Administrativo.
  - Ley de Deberes y Derechos de los pacientes en salud.
  - Conocimiento de la Ley de Transparencia.
  - Trato usuario.
  - Gestión de documentación.
  - Calidad y seguridad asistencial en atención de salud.
  - Ofimática básica.
- Poseer carnet de vacunas Hepatitis B al día.
- Poseer salud compatible con el cargo.



### V.- PERFIL DE COMPETENCIAS

Competencias es el conjunto de conocimientos, habilidades y características de personalidad requeridos para cumplir con el nivel de exigencia asociado al propósito del cargo.

<b>GRADO A</b>	Grado máximo de desarrollo de la competencia evaluada. (Excelencia)
<b>GRADO B</b>	Grado alto de desarrollo de la competencia.
<b>GRADO C</b>	Buen (esperable) desarrollo de la competencia.
<b>GRADO D</b>	Grado insuficiente o inexistente de desarrollo de la competencia.

COMPETENCIAS		NIVEL DE DOMINIO
Interpersonales	Autocontrol	B
	Empatía	B
	Compromiso organizacional	C
	Disponibilidad	B
	Responsabilidad	B
	Comunicación	B
	Iniciativa	C
	Orientación al usuario	B
	Prudencia	B
	Resolución de conflictos	B
	Ética y confidencialidad	A
Técnicas	<b>Conocimientos Legales:</b> ✓ Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, según su texto refundido, coordinado y sistematizado. ✓ Ley de Deberes y Derechos de los pacientes. ✓ Ley de Transparencia.	
	<b>Conocimientos Informáticos:</b> ✓ Manejo de tecnología de la información (Ofimática básica).	
	<b>Otros Conocimientos:</b> ✓ Trato usuario. ✓ Calidad y seguridad asistencial en salud.	

### VI.- IDENTIFICACION DE RIESGOS

#### RIESGO PARA SEGURIDAD EN EL TRABAJO (ACCIDENTES DE TRAYECTO O DEL TRABAJO)

- Accidentes laborales.
- Accidentes de trayecto.

#### RIESGOS PARA LA SALUD EN EL TRABAJO (SALUD OCUPACIONAL –ENFERMEDADES PROFESIONALES)

- Exposición a iluminación deficiente.
- Exposición a ruido.
- Caídas mismo nivel o caídas distinto nivel.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobreesfuerzos en manejo de materiales o posturas forzadas.</li> </ul>
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicológicas.</li> <li>• Doble presencia.</li> </ul>

<b>VII.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO</b>	
<b>SUPERVISOR DIRECTO</b>	Jefe de Servicio Social en conjunto a Encargado OIRS.
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	Funcionarios del Servicio Social.
<b>USUARIOS INTERNOS</b>	Equipo de trabajo y demás funcionarios de las distintas unidades y servicios del Hospital, a nivel transversal.
<b>USUARIOS EXTERNOS</b>	Pacientes, familiares y/o acompañantes. Servicio de Salud Chiloé y APS, cuando corresponda.