

EXENTA Nº 1248 /

SANTIAGO, 14 OCT 2016

VISTOS:

Razones de buen servicio; la Resolución exenta Nº 1.807, de 27 de diciembre de 2013, de esta Dirección; y teniendo presente las normas del título IV del decreto ley Nº 2763, de 1979 del decreto ley Nº 2763, de 1979, modificado por la ley Nº 19.937; las facultades que me confieren los decretos supremos Nº 140, de 2004 y Nº 38, de 2005, ambos del Ministerio de Salud; la Resolución exenta Nº 761, de 2006, de los Ministerios de Salud y Hacienda; lo dispuesto en la Resolución Nº 119, de 2002, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; y, lo previsto en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1.- APRUEBESE el siguiente documento: "**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES**", del INSTITUTO TRAUMATOLOGICO", cuyo texto es el siguiente:

INTRODUCCION:

Un manual de Organización, tiene como propósito señalar las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos de un organismo social para lograr su máxima eficiencia, señala las relaciones jerárquicas y funcionales así como la comunicación y los grados de responsabilidad de los funcionarios.

Es una herramienta que facilita la administración al orientar las líneas de autoridad y el conducto regular. Explica que debe realizar cada integrante de la organización.

Un manual de organización no es definitivo; va cambiando según el progreso de las técnicas administrativas y cambios del sistema de salud.

Las actividades desarrolladas en Servicios Generales son, por la naturaleza del servicio, muy diversas y se hace conveniente delimitar las actividades de cada integrante para lograr tener un elemento de apoyo para: efectuar las evaluaciones de desempeño funcionario, dimensionar los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos, selección adecuada de nuevos funcionarios, etc.

Su difusión contribuye a mejorar el clima organizacional al tener cada integrante claro lo que se espera de su trabajo y cuales son sus responsabilidades siendo esta claridad el punto de partida de una buena gestión de la unidad.

MISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN

El Instituto Traumatológico es un hospital público especializado en Ortopedia y Traumatología de adultos, de carácter docente asistencial y centro de referencia nacional.

Nuestra Misión asistencial es diagnosticar y tratar a personas con afecciones del sistema osteoarticular y muscular, con el fin de lograr su más pronta recuperación,

rehabilitación funcional y reinserción social, mediante una atención personalizada y humana, en un clima laboral agradable y de respeto mutuo.

En el aspecto académico, nuestra misión es participar en la formación de especialistas en nuestro campo y producir información científica de buena calidad para el desarrollo de la especialidad.

Como centro de referencia, nuestra misión es orientar a autoridades y otras personas relevantes, para la prevención de las patologías osteoarticular y muscular y para la organización de la atención de la especialidad en el país.

Valores que nos guían en el cumplimiento de nuestra Misión

Honestidad: Probidad, rectitud y honradez. Valoramos la Integridad, transparencia y verdad en todas nuestras acciones.

Responsabilidad: Valoramos el trabajo profesional, competente, asumiendo la responsabilidad por nuestras palabras y acciones y asegurando la confidencialidad y privacidad.

Justicia: Equidad, imparcialidad, tolerancia y verdad. Valoramos los logros, aportes y derechos de nuestro personal y de nuestros usuarios y actuamos en consecuencia.

Solidaridad: Valoramos la dedicación especial para las personas más vulnerables y débiles que necesitan nuestros servicios.

Conducta ética: Valoramos el actuar de acuerdo a la práctica del discernimiento ético en todos nuestros ámbitos de acción.

POLITICAS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

La Unidad de Servicios Generales del Instituto Traumatológico, tendrá por objeto proporcionar los servicios de mantenimiento, tanto de equipos, sistemas e instalaciones; coordinar acciones de lavandería, portería, aseo de jardines y ornato, supervisar el servicio de transporte y en general otros servicios de similar naturaleza necesarios para las actividades del Establecimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA UNIDAD

- ◆ Desarrollar las actividades supervisión de transportes exigidos para el normal funcionamiento del establecimiento.
- ◆ Coordinar el control y vigilancia de los accesos del establecimiento.
- ◆ Velar por el correcto funcionamiento del sistema de comunicaciones tanto internas como externas, considerando a las personas y a los equipos.
- ◆ Coordinar las actividades de lavandería para asegurar entregas y retiros oportunos.
- ◆ Coordinar las actividades de aseo y mantenimiento de áreas verdes y saneamiento básico.
- ◆ Desarrollar actividades de seguridad necesarias para el normal desenvolvimiento del Establecimiento, y, mantener actualizado el equipamiento para planes de emergencia y seguridad.
- ◆ Efectuar labores de mantención de equipos clínicos e industriales, instalaciones y planta física del establecimiento, manteniendo registro de actividades.
- ◆ Velar por la entrega oportuna y adecuada de los gases clínicos de acuerdo a las necesidades de los Servicios Clínicos del Establecimiento.

- ♦ Coordinar los retiros oportunos y adecuados de los desechos no patológicos generados por el establecimiento, y
- ♦ Colaborar con el desarrollo de los proyectos y tareas que el Director, el Subdirector Medico o el Subdirector Administrativo del Establecimiento encomienden.

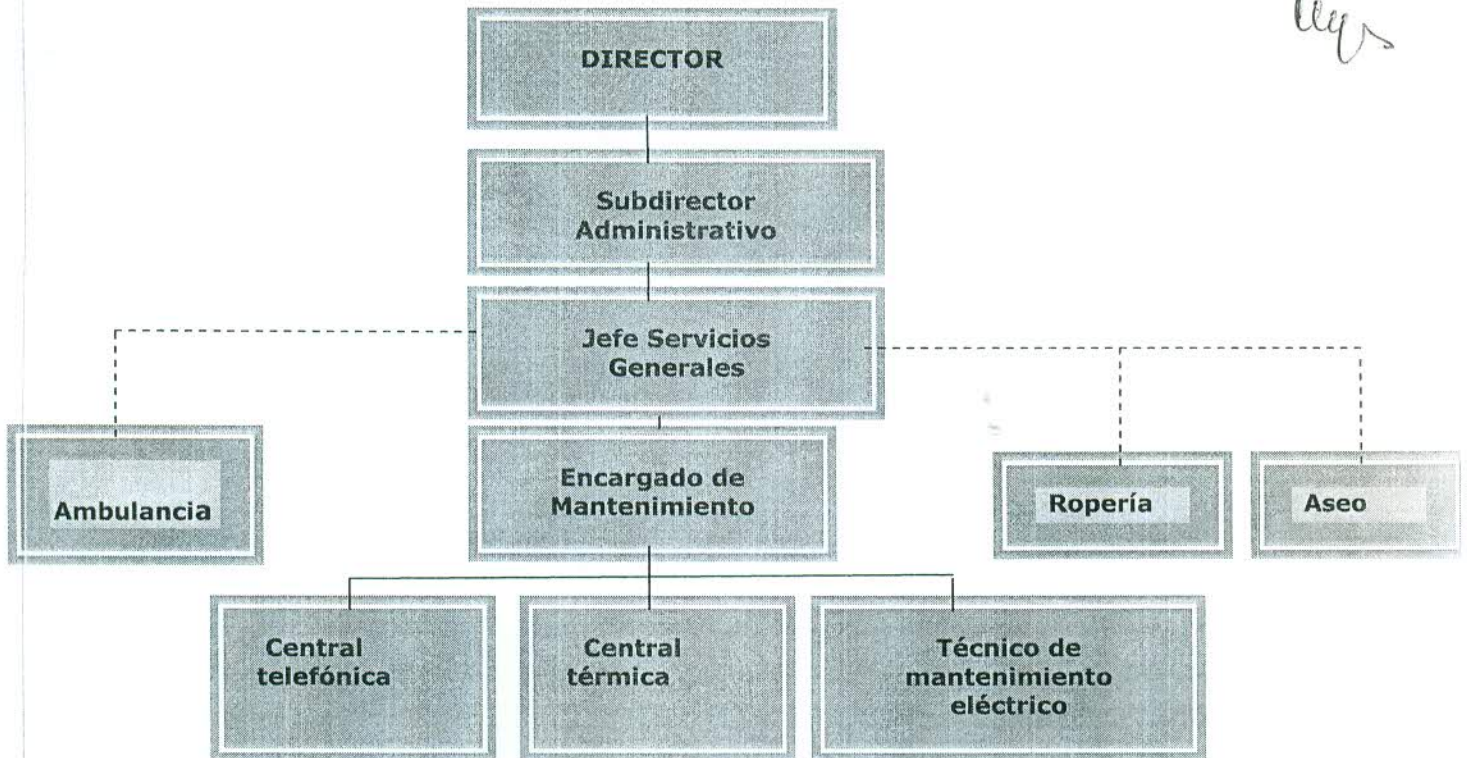
PERSONAL CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD:

- Jefe de Servicios generales
- Encargado de Mantenimiento
- Telefonistas
- Caldereros
- Técnico electricista

NIVELES DE MANDO DE LA UNIDAD

1. Jefe de Servicios generales
2. Encargado de Mantenimiento

ORGANIGRAMA



1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

- **Nombre del cargo: Jefe de Servicios generales**
- Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración
- Línea de dependencia jerárquica: Depende de la Subdirección Administrativa del establecimiento.

1.1 FUNCIONES

- Coordinar las actividades de Servicios Generales y Mantenimiento para lograr el funcionamiento adecuado de las actividades involucradas.
- Preparar los informes y estadísticas necesarias para el seguimiento de actividades y procesos con el fin de optimizar la gestión.
- Entregar la información relevante para determinar la contratación o no, de servicios externos tanto para labores de mantenimiento habituales como para los proyectos que se propongan.

- Supervisar las labores de mantención que se ejecuten a los Equipos e instalaciones ya sea con personal propio o externo.
- Participar de la elaboración y evaluación de Proyectos sugeridos por las diversas unidades del Establecimiento.
- Controlar, registrar y visar los gastos de los Servicios Básicos de Agua, Electricidad, Gas, Telefonía, Oxígeno Medicinal y Retiro de Basuras.
- Controlar, registrar y visar los gastos de las Mantenciones Reparativas o Preventivas mensuales con convenios vigentes.
- Organizar y Planificar las actividades y tareas relativas a la administración del parque automotriz del Establecimiento.
- Velar por mantener en la mejor forma los equipos e instalaciones del Servicio; controlar y evaluar el funcionamiento de la Unidad.
- Supervisar a las empresas con convenio de compra de servicios en la Institución: Aseo, Ropería y Lavandería, Ambulancias.

1.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito de la Institución con los Jefes y Encargados de Unidad.

1.3 ESFERA DE ACCION

Tiene competencia en todo el hospital.

1.4 RELACIONES FUNCIONALES

Formales: Con las autoridades del hospital, con los diferentes servicios o unidades del establecimiento.

Informales: Con miembros del equipo de salud, enfermeras supervisoras, enfermeras clínicas y Jefes Unidades de apoyo, funcionarios en general.

1.5 LINEAS DE COMUNICACIÓN

Conducto regular: Con la Subdirección Administrativa para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos y para aquellas materias relacionadas con el funcionamiento de las diversas actividades de los servicios de su dependencia, conforme a las normas, instrucciones, políticas y planes determinados por el Subdirector Administrativo o el Director de la Institución.

Conducto directo: Para asuntos de simple información y del que hacer específico: Medico Jefe de Turno, Enfermera Coordinadora, Enfermeras de Servicio, Jefes de Unidad.

1.6 SUPERVISIÓN

Supervisa: Encargado de Mantenimiento, técnico electricista, caldereros, resto del personal.

Supervisado: por el Subdirector Administrativo del establecimiento.

1.7 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: Encargado de Mantenimiento.

1.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente en las dependencias del establecimiento.

Horario de trabajo: El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en cinco días de la semana: de lunes a viernes 44 horas semanales; en caso de emergencia sábados, domingos y festivos.

1.9 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

Requisitos Generales:

Estudios: Profesional universitario del área de recursos físicos.

Especialidad: Cursos de mantenimiento hospitalario, calidad de la atención y seguridad del paciente, curso contra incendios, prevención de riesgos.

Experiencia: Experiencia a lo menos 2 años en cargos similares.

Requisitos personales

Perfil

Competencias: Estará capacitado para que haciendo uso de su formación profesional y de estudios de postgrado sea creativo, innovador, y optime recursos en busca de la seguridad necesaria para el normal desenvolvimiento del hospital.

Humanos: Autocontrol y tolerancia al stress. Trabajo en equipo y cooperación. Orientación al logro de la Misión y Visión Institucional. Compromiso organizacional. Salud compatible con el desempeño del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Nombre del cargo: Encargado de Mantenimiento (1)**
- Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración
- Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe de Servicios Generales

2.1 FUNCIONES:

- Coordinar las actividades de mantenimiento para lograr el funcionamiento adecuado de las actividades involucradas.
- Preparar los informes relacionado con el estado actual de los equipos, con la finalidad de gestionar mantenencias programadas.
- Entregar la información relevante para determinar la contratación o no, de servicios externos tanto para labores de mantenimiento habituales como para los proyectos que se propongan.
- Supervisar las labores de mantención que se ejecuten a los equipos e instalaciones, ya sea con personal propio o externo.
- Colaborar en la elaboración y evaluación de Proyectos sugeridos por las diversas unidades del Establecimiento.
- Controlar, registrar y visar los gastos de los Servicios Básicos de Agua, Electricidad, Gas, Telefonía, Oxígeno Medicinal y Retiro de Basura.
- Controlar, registrar y visar los gastos de las Mantenciones Reparativas o Preventivas mensuales con convenios vigentes.
- Velar por mantener en la mejor forma los equipos e instalaciones del Servicio; controlar y evaluar el funcionamiento de la Unidad.
- Elaborar informes, estadísticas, órdenes de trabajo.
- Elaborar órdenes de compra en Mercado Público y licitaciones públicas.
- Realizar los contactos con empresas, contratistas, servicios técnicos y proveedores de servicios básicos.

2.2 COORDINACIÓN

Con el Jefe de Servicios Generales relacionados en toda la Institución.

2.3 ESFERA DE ACCION

En la Unidad y todos los recintos del hospital.

2.4 RELACIONES FUNCIONALES

Formales: Con el Jefe de Servicios Generales.

Informales: Con miembros del equipo de salud, enfermeras supervisoras, enfermeras clínicas y Jefes Unidades de apoyo, funcionarios en general.

2.5 LINEAS DE COMUNICACIÓN

Conducto regular: Con el Jefe de Servicios Generales.

Conducto directo: Para asuntos de simple información y del que hacer específico: Jefes de Unidad, otras jefaturas.

2.6 SUPERVISIÓN

Supervisa: Técnico electricista, resto del personal de la Unidad.

Supervisado: por el Jefe de Servicios Generales.

2.7 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: nadie

2.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente en las dependencias del establecimiento.

Horario de trabajo: El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en cinco días de la semana; de lunes a viernes 44 horas semanales.

2.9 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

Requisitos Generales:

Estudios: Profesional universitario del área de recursos físicos.

Especialidad: Curso de trato al usuario, prevención de riesgos, curso de manejo de extintores, cursos de mantenimiento hospitalario, calidad de la atención y seguridad del paciente, curso de eficiencia energética.

Experiencia: Experiencia a lo menos 2 años en cargos similares.

Requisitos personales

Perfil.

Competencias: Estará capacitado para que haciendo uso de su formación sea creativa, innovador, y optime recursos en busca de la seguridad necesaria para el normal desenvolvimiento del hospital.

Humanos: Autocontrol y tolerancia al stress. Trabajo en equipo y cooperación. Orientación al logro de la Misión y Visión Institucional. Salud compatible con el desempeño del cargo.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

- **Nombre del cargo: Telefonista (4)**
- Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración
- Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe de Servicios Generales

3.1 FUNCIONES

- Recibir llamadas de usuarios en general y derivar al Servicio Clínico o Administrativo correspondiente.
- Recibir y efectuar los llamados radiales de carácter habitual o de emergencia que se presentan diariamente.
- Llamar a Hospitales, Clínicas y otros Servicios para coordinaciones internas.
- Ubicar a funcionarios por medio de llamados por parlante.
- Recibir y enviar los telefonogramas de los Servicios Clínicos a los pacientes, dejando registro de ellos.
- Comunicarse con Servicios de Emergencia, Carabineros, Contratistas, en caso de emergencias o desperfectos en equipos e instalaciones críticas.
- Mantener en buen estado las instalaciones y bienes asignados a la Central Telefónica.

3.2 COORDINACIÓN

Con el Jefe de Servicios Generales y resto de funcionarios de la Unidad.

3.3 ESFERA DE ACCION

En la Unidad y todos los recintos del hospital.

3.4 RELACIONES FUNCIONALES

Formales: Con el Jefe de Servicios Generales.

Informales: Con miembros del equipo de salud, Jefes Unidades de apoyo, funcionarios en general.

3.5 LINEAS DE COMUNICACIÓN

Conducto regular: Con el Jefe de Servicios Generales.

Conducto directo: Para asuntos de simple información y del que hacer específico: Jefes de Unidad, otras jefaturas.

3.6 SUPERVISIÓN

Supervisado: por el Jefe de Servicios Generales.

3.7 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: otro telefonista

3.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente en las dependencias del establecimiento.

Horario de trabajo: El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en sistema de cuarto turno.

3.9 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

Requisitos Generales:

Estudios: 4º medio rendido.

Especialidad: Curso de atención telefónica y atención al usuario.

Experiencia: Experiencia a lo menos 1 año en cargo similar.

Requisitos personales

Perfil.

Competencias: Estará capacitado para que, haciendo uso de su formación, optimice recursos en busca de las comunicaciones expeditas y necesaria para el normal desarrollo del hospital.

Humanos: Autocontrol y tolerancia al stress. Trabajo en equipo y cooperación. Orientación al logro de la Misión y Visión Institucional. Salud compatible con el desempeño del cargo.

4. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Nombre del cargo: Calderero (4)**
- Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración
- Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe de Servicios Generales

4.1 FUNCIONES:

- Mantener funcionando la Central Térmica, ejecutando las acciones básicas de control y operación.
- Chequear diariamente los niveles y lectura de manómetros.
- Revisión de las válvulas de seguridad y demás componentes de la Central.
- Informar y dejar registrado anomalías detectadas y cualquier novedad relevante.
- Verificar que los horarios de funcionamiento de las calderas sean los adecuados para mantener el suministro a los Servicios Clínicos respectivos.
- Entregar la calefacción en el tiempo y horarios establecidos de antemano.
- Vigilar el sistema de calentadores de agua regulando su temperatura.
- Realizar los análisis de agua blanda y regenerar si es necesario.
- Preparar los tratamientos químicos del agua para las calderas.
- Revisar los niveles de petróleo y de agua del Grupo Electrógeno y hacerlo funcionar una vez a la semana.
- Realizar la recepción y cambio de cilindros de nitrógeno.
- Revisión del funcionamiento de las bombas elevadoras de agua.
- Mantener en las mejores condiciones de aseo su lugar de trabajo, solicitando los elementos necesarios.

4.2 COORDINACIÓN

Con el Jefe de Servicios Generales y resto de funcionarios de la Unidad.

4.3 ESFERA DE ACCION

En la Unidad y todos los recintos del hospital.

4.4 RELACIONES FUNCIONALES

Formales: Con el Jefe de Servicios Generales.

Informales: Con sus compañeros de trabajo, y con miembros del equipo de salud.

4.5 LINEAS DE COMUNICACIÓN

Conducto regular: Con el Jefe de Servicios Generales.

Conducto directo: Para asuntos de simple información y del que hacer específico: Jefes de Unidad, otras jefaturas.

4.6 SUPERVISIÓN

Supervisa: a nadie.

Supervisado: por el Jefe de Servicios Generales.

4.7 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: otro calderero

4.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente en las dependencias del establecimiento.

Horario de trabajo: El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en sistema de cuarto turno.

4.9 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

Requisitos Generales:

Estudios: 4º medio rendido.

Especialidad: Curso de operación de calderas autorizado por la Seremi, prevención contra incendios, prevención de riesgos.

Experiencia: Experiencia a lo menos 1 año en cargo similar.

Requisitos personales

Perfil.

Competencias: Estará capacitado para que haciendo uso de su formación optime recursos en busca de la seguridad necesaria para el normal desenvolvimiento del hospital.

Humanos: Autocontrol y tolerancia al stress. Trabajo en equipo y cooperación. Orientación al logro de la Misión y Visión Institucional. Salud compatible con el desempeño del cargo.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Nombre del cargo: Técnico de mantenimiento eléctrico (1)**
- Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración.
- Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe de Servicios Generales.

5.1 FUNCIONES

- Inspeccionar las instalaciones, reportando situaciones irregulares y defectos existentes.
- Efectuar las mantenciones correctivas y preventivas que estén dentro de su dominio de conocimientos.
- Registrar las actividades diarias realizadas, llenar hoja de vida de los equipos.
- Colaborar con las actividades administrativas diarias del Servicio.
- Supervisar trabajo de los Servicios Técnicos.
- Realizar pruebas periódicas al Grupo Electrógeno.
- Gestionar la compra de materiales para mantención.
- Mantener en orden taller asignado y stock básico de repuestos.

5.2 COORDINACIÓN

Con el Jefe de Servicios Generales y resto de funcionarios de la Unidad

5.3 ESFERA DE ACCION

En la Unidad y todos los recintos del hospital.

5.4 RELACIONES FUNCIONALES

Formales: Con el Jefe de Servicios Generales.

Informales: Con sus compañeros de trabajo, y con miembros del equipo de salud.

5.5 LINEAS DE COMUNICACIÓN

Conducto regular: Con el Jefe de Servicios Generales.

Conducto directo: Para asuntos de simple información y del que hacer específico: Jefes de Unidad, otras jefaturas.

5.6 SUPERVISIÓN

Supervisado: por el Jefe de Servicios Generales.

5.7 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: no es reemplazado

5.8 CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente en las dependencias del establecimiento.

Horario de trabajo: El cargo contempla una jornada de trabajo distribuida en 44 horas semanales y en caso de emergencia sábado, domingos y festivos.

5.9 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

Requisitos Generales:

Estudios: Título técnico electricista. Instalador autorizado SEC

Especialidad: Curso de prevención contra incendios, manejo de extintores, electricidad hospitalaria.

Experiencia: Experiencia a lo menos 1 año en cargo similar.

Requisitos personales

Perfil.

Competencias: Estará capacitado para que haciendo uso de su formación optime recursos en busca de la seguridad necesaria para el normal desenvolvimiento del hospital.

Humanos: Autocontrol y tolerancia al stress. Trabajo en equipo y cooperación. Orientación al logro de la Misión y Visión Institucional. Salud compatible con el desempeño del cargo.

2. **DEJASE SIN EFECTO**, la Resolución exenta N°498 de 15 junio 2009, de esta Dirección.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE.



**DR. MARIO REYES VILLASECA
DIRECTOR
INSTITUTO TRAUMATOLOGICO**

TRANSCRITO FIELMENTE



**MARIO TAPIA JIMENEZ
MINISTRO DE FE**

DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Unidad Servicios Generales
- Unidad Recursos Humanos
- Unidad Control de Gestión, Planificación y Desarrollo
- Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes