

EXENTA N° 1104 /

SANTIAGO, 05 SEP 2016

**VISTOS:**

Razones de buen servicio; la Resolución exenta N° 1.807, de 27 de diciembre de 2013, de esta Dirección; y teniendo presente las normas del título IV del decreto ley N° 2763, de 1979 del decreto ley N° 2763, de 1979, modificado por la ley N° 19.937; las facultades que me confieren los decretos supremos N° 140, de 2004 y N° 38, de 2005, ambos del Ministerio de Salud; la Resolución exenta N° 761, de 2006, de los Ministerios de Salud y Hacienda; lo dispuesto en la Resolución N° 119, de 2002, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; y, lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

**R E S O L U C I O N :**

**1.- APRUÉBASE** el siguiente documento: **"MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE RECAUDACION Y COBRANZAS DEL INSTITUTO TRAUMATOLOGICO"**, cuyo texto es el siguiente:

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Un Manual de Organización, tiene como propósito servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de la institución.

Define la estructura orgánica formal y real de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.

Define, describe y ubica los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.

Identifica las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.

El objetivo de este Manual es definir el ámbito de acción y decisión de la Unidad de Recaudación y Cobranzas, dentro del contexto de los lineamientos y directrices del Instituto Traumatológico, basándose en las políticas ministeriales y en las del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

**MISION, VALORES Y PRINCIPIOS PARA LA ACCION**

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.

*tey*

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 necesiten de nuestros servicios.

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

### **MISIÓN DE LA UNIDAD DE RECAUDACION Y COBRANZAS**

Resguardar la correcta generación de los Ingresos Propios de la Institución, a través de la supervisión, control, organización, capacitación y evaluación permanente de los riesgos asociados a la valorización, facturación, cobro y rendición de los ingresos percibidos.

Controlar el correcto proceso de cobranza de los valores facturados, ya sea con personal interno o con empresas externas contratadas para realizar este servicio.

### **OBJETIVOS DE LA UNIDAD**

Mantener el nivel de los indicadores de recuperación de Ingresos Propios exigidos en los Compromisos de Gestión y otros indicadores medidos a nivel institucional.

Mantener un período de cobro y facturación del Seguro de Accidente de Tránsito que permita cumplir con los requisitos exigidos tanto a nivel ministerial como de la Contraloría General de la República.

Mantener un período de cobro y facturación de las prestaciones a los pacientes No Beneficiarios de la Ley 18.469, que permita cumplir con los requerimientos técnico-administrativos exigidos a nivel ministerial y de la Contraloría General de la República.

Lograr que los Programas de Atención tengan la información requerida para el correcto cobro de las prestaciones otorgadas por el establecimiento.

### **FUNCIONES DE LA UNIDAD**

Esta Unidad es responsable de los procesos y procedimientos relacionados con la recaudación y cobranza de las prestaciones médicas otorgadas en el Instituto, además de la gestión de cobro de subsidios por licencias médicas de

los funcionarios del Instituto y la supervisión de las empresas externas encargadas de la generación de ingresos por SOAP.

En esta Unidad se distingue las siguientes actividades:

#### **Verificación de la clasificación previsional del paciente**

- Verificar la clasificación registrada en FONASA para la correcta aplicación de los aranceles en el cobro de las prestaciones.

#### **Valorización**

- Aplicar aranceles actualizados, tanto de beneficiarios de FONASA como de particulares, según tipo de atención.
- Elaborar las cuentas de los pacientes ambulatorios y hospitalizados, según modalidad de atención.
- Llevar registro diario de documentos ingresados para proceder a su facturación.

#### **Gestiones de Cobranza**

- Realizar llamados de cobranza informando cuenta a pacientes ambulatorios y hospitalizados.
- Emitir cartas de cobranza.

#### **Captación de Valores**

- Recaudar valores según arancel aplicado.
- Emitir Boleta con copia al usuario.

#### **Rendición**

- Practicar arqueos diarios de los valores percibidos, indicando si los ingresos son en efectivo o documentos.
- Rendir diariamente cuenta de estos valores a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto del establecimiento.
- Confeccionar cuadros de recaudación mensual.

#### **Supervisión**

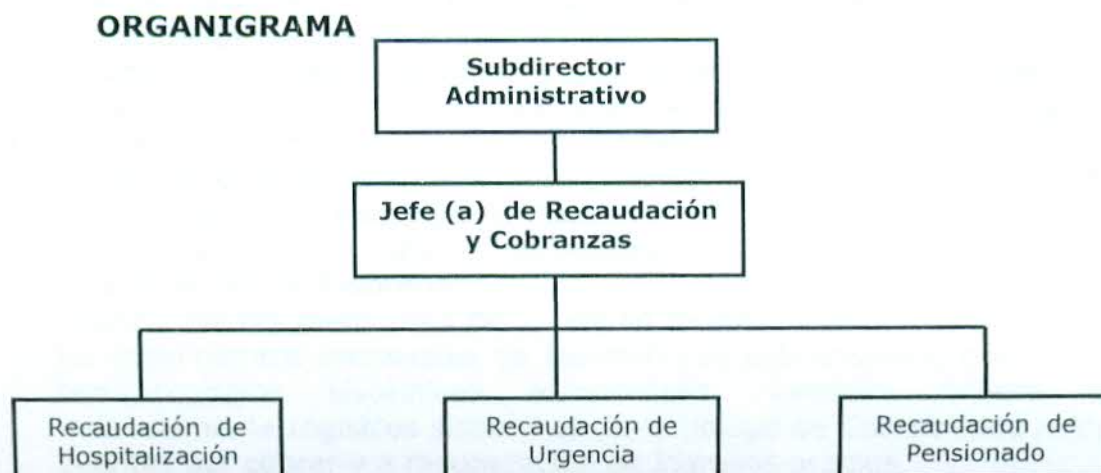
- Supervisar, como Contraparte Técnica, la correcta realización de las actividades desarrolladas por las empresas adjudicatarias de los servicios de cobranza.

#### **Archivo y Custodia de Pagarés**

- Registrar y guardar los pagarés recibidos como medio de pago.

#### **Recuperación de Subsidios**

- Realizar solicitudes de cobro a las Instituciones de Salud involucradas



## PERSONAL CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD

1. Jefe (a) de la Unidad
2. Recaudador de Urgencia (4) sistema 4° turno
3. Recaudador de Hospitalización (2) jornada diurna
4. Recaudador de Pensionado (1) jornada diurna

### NIVELES DE MANDO DE LA UNIDAD

- Jefe (a) de la Unidad
- Recaudador de Hospitalización (1)

#### 1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo: Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Administración.

Línea de dependencia jerárquica: Depende de la Subdirección Administrativa del establecimiento.

*tey*

#### 1.1 FUNCIONES

- Programar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar todas las actividades de la Unidad; distribuir las tareas entre el personal asignado y evaluar su ejecución.
- Cumplir y hacer cumplir las normas generales y especiales que rigen el funcionamiento de la Unidad.
- Velar por la óptima utilización de los recursos asignados a la Unidad.
- Determinar las necesidades de equipamiento e insumos de la Unidad y participar en la programación de la admisión de estos elementos.
- Prestar asesoría y colaboración técnica a la Subdirección Administrativa y otras jefaturas y dependencias del establecimiento.
- Coordinar y solicitar las actividades de capacitación y perfeccionamiento del personal de la Unidad.
- Estudiar y proponer la aplicación de nuevos sistemas y procedimientos de recaudación, facturación y cobranzas.
- Recepcionar diariamente toda la correspondencia derivada de la Subdirección Administrativa, analizarla y resolver.
- Mantener reunión de trabajo con Jefe de SOME y Jefes de otras Unidades del establecimiento.
- Efectuar reunión de trabajo mensual con todo el personal de la Unidad y, excepcionalmente, en fechas distintas a las programadas.
- Efectuar atención de público por consultas varias, resolución de problemas y pactar convenios de pago.
- Atender directamente los problemas derivados de pacientes que no puedan ser resueltos por los recaudadores.
- Colaborar y resolver situaciones que se presenten, para la mantención y puesta en marcha de módulos de recaudación en sistema computacional.
- Relacionarse con las Asistentes Sociales, cuando sea necesario, para esclarecer el sistema en que deben atenderse los pacientes no beneficiarios (indocumentados, extranjeros, etc.)
- Supervisar que se rindan diariamente los ingresos de los diferentes recaudadores en Tesorería.
- Realizar cierres mensuales de la Unidad de Recaudación, donde se registren los movimientos mensuales de las distintas sub unidades que no cuentan con registros sistémicos automáticos. También deberá solicitar mensualmente registros sistémicos de la Unidad de Contabilidad referente a cuentas por cobrar y a recuperación de ingresos propios.
- Responder correspondencia (oficios, memorandos, certificados, etc.)
- Confeccionar planillas de turnos que deben efectuar los recaudadores.

- Realizar, cuando corresponda, los pedidos a bodega de materiales para las Unidades de su dependencia.
- Solicitar las horas extras por reemplazos, fijar y autorizar vacaciones del personal a su cargo.
- Cumplir con indicaciones dadas por la Subdirección Administrativa, en caso de tener que realizar alguna función que no esté especificada en los rubros anteriores.
- Desempeñar las demás funciones y tareas que encomiende el Subdirector Administrativo o Director.

#### **1.1.1 COORDINACIÓN**

Interna: Subdirección Administrativa, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Unidad Financiera Contable (Bajo dependencia técnica), y SOME.

- Externa: Carabineros de Chile.

#### **1.1.2 ESFERA DE ACCIÓN**

- Tiene competencia en todo el hospital.

#### **1.1.3 RELACIONES FUNCIONALES**

- Formales: Con el Subdirector Administrativo y/o Jefes de Unidades o Servicios.
- Informales: Con los funcionarios de la Unidad y miembros de otras Unidades y/o Servicios.

#### **1.1.4 LINEAS DE COMUNICACIÓN**

- Conducto Regular: Para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos y para aquellas materias relacionadas con políticas de recaudación, facturación, equipamiento y planta física de la Unidad.
- Conducto Directo: Para asuntos de simple información y del quehacer específico

#### **1.1.5 SUPERVISIÓN:**

- Supervisa a: Funcionarios recaudadores a cargo.
- Supervisado: por el Subdirector Administrativo

#### **1.1.6 EN CASO DE AUSENCIA**

Es reemplazado por: Recaudador de Recaudación de Hospitalización.

#### **1.1.7 CONDICIONES DE TRABAJO**

Lugar físico: El cargo se desarrolla 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.

### **1.2 ESPECIFICACION DEL CARGO**

#### **Requisitos Generales:**

**1.2.1. Estudios:** Profesional universitario área financiera. Carrera de 8 semestres, a lo menos.

**1.2.2 Especialidad:** Manejo de procedimientos de Recaudación y Cobranzas. Curso de liderazgo, curso de ley de derechos y deberes de los pacientes, curso de gestión de cobranza. Conocimientos de la normativa técnica.

**1.2.3 Experiencia:** Deseable al menos 1 año de experiencia en labores relacionadas con Recaudación.

## Perfil

- Competencias: Estará capacitado(a) para que haciendo uso de su formación profesional resguarde la correcta generación de los Ingresos Propios, a través de la supervisión, control, organización, capacitación y evaluación permanente de los riesgos asociados a la valorización, facturación, cobro y rendición de los ingresos percibidos. Manejo de Office a nivel Intermedio Usuario.
- Humanos: Analítico. Poder de negociación y resolución de conflictos. Trabajo en equipo y cooperación. Liderazgo. Comunicación Efectiva. Compromiso organizacional. Salud compatible con el desempeño del cargo.
- Administrativos: con capacidad de criterio analítico para detectar problemas y solucionarlos.

## 2. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo: Recaudador de Pensionado (1)

Área a la que pertenece: Unidad de Recaudación y Cobranzas.

Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.

### 2.1 FUNCIONES

- Al inicio de sus actividades diarias, deberá verificar el ingreso de pacientes que hubieran sido internados en horario inhábil, solicitando la respectiva ficha clínica en la Unidad de Enfermería, para luego ingresarlos al sistema de Pensionado.
- Registro y entrega de egresos a funcionarios de censo.
- Realizar estadística de ingresos y pagos de pacientes de Pensionado.
- Enviar mediante nómina, una vez por semana, previo VºBº de médico contralor, los Bonos correspondientes a ISAPRES y/o FONASA, visada por la Jefatura, a la Unidad de Contabilidad.
- Atención continua de público, tanto para otorgar presupuestos, como para liquidar gastos de hospitalización. En casos que se requiera, estos presupuestos pueden ser enviados vía internet.
- Recepcionar la admisión del paciente, verificando la Orden Médica de Hospitalización; hacer firmar el formulario de Opción de Atención. Confeccionar ficha clínica y sus anexos, para luego, con este documento, derivar al paciente a Enfermería.
- Efectuar los cálculos de gastos por hospitalización a cobrar y detallar estos en formularios "Programa atención a particulares". Confeccionar programas de ISAPRES o FONASA.
- Una vez valorizados los gastos de hospitalización, realizar llamados a pacientes para cierres de cuenta.
- Recepcionar las liquidaciones a cancelar, tanto en efectivo como por programas.
- Efectuar controles de caja diariamente.
- Informar y solicitar la liquidación de garantías impagas.
- Recepción de pagos correspondientes a arriendo de Box y Estacionamientos, entre otras tareas.
- Hospitalizaciones y ambulatorios: Los pacientes que sean funcionarios de este establecimiento y que sean beneficiarios de ISAPRE, deben solicitar las formas de pago por intermedio de la Dirección.

#### 2.1.1 COORDINACIÓN

- Interna: Subdirección Administrativa, Auditoría Interna, Unidad Financiera Contable (bajo dependencia técnica), y SOME.

- Externa: Empresas adjudicatarias de los Servicios de Cobranzas.

### **2.1.2 ESFERA DE ACCION**

Tiene competencia en la Unidad de Recaudación de Pensionado.

### **2.1.3 RELACIONES FUNCIONALES**

- Formales: Con el Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.
- Informales: Con los funcionarios de la Unidad y miembros de otras Unidades y/o médicos con Convenio de Atención Privada vigente.

### **2.1.4 LINEAS DE COMUNICACIÓN**

- Conducto Regular: Para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos y para aquellas materias relacionadas con políticas de recaudación, facturación, equipamiento y planta física de la Unidad.
- Conducto Directo: Para asuntos de simple información y del quehacer específico.

### **2.1.5 SUPERVISIÓN:**

- Supervisado por: Jefe (a) Unidad de Recaudación y Cobranzas.

### **2.1.6. EN CASO DE AUSENCIA**

Es reemplazado por: Recaudador de Hospitalización.

### **2.1.7 CONDICIONES DE TRABAJO**

Lugar físico: El cargo se desarrolla 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.

## **2.2 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO**

### **Requisitos Generales:**

- 2.1.1 Estudios: Egresado(a) de 4º año de Educación Media.
- 2.1.2 Especialidad: Manejo de procedimientos de Recaudación y Cobranzas. Curso de Atención al Usuario.
- 2.1.3 Experiencia: Deseable al menos 1 año trabajando en labores relacionadas con Recaudación.

### **Requisitos personales**

#### **Perfil.**

- Competencias: Estará capacitado(a) para la valorización de cuentas y la atención de público. Manejo de Office a nivel Intermedio Usuario.
- Humanos: Empático, organizado, resolutivo, responsable. Salud compatible con el desempeño del cargo.
- Administrativos: Con capacidad de resolver dudas a pacientes, valorizar cuentas, realizar gestión de cobranza y generar informes de gestión.

## **3. IDENTIFICACION DEL CARGO**

Nombre del cargo: Recaudador de Hospitalización (2)

Área a la que pertenece: Unidad de Recaudación y Cobranzas.

Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe (a) de Unidad Recaudación y Cobranzas.

### **3.1. FUNCIONES**

- Recepcionar del recaudador de Urgencia el libro de altas médicas, ocurridas entre las 17.00 y las 08.00 horas, así como también del registro de traslado de ambulancias.
- Recepcionar diariamente las DIAT y Declaraciones de Accidente Escolar provenientes de Admisión de Urgencia.
- Llevar registro de Accidentes Escolares e ingresar a SINAISO los Accidentes de Trabajo.
- Atención permanente de público que requiera información referente a temas de Recaudación.
- Recepcionar las fichas de pacientes beneficiarios dados de alta y autorizar su conformidad expresa en la ficha clínica.
- Revisar las previsiones de los pacientes dados de alta, para realizar el registro de los pacientes a los que se les debe realizar cuenta.
- Efectuar los cálculos de gastos por hospitalización a cobrar, imprimir Certificado Previsional de FONASA y adjuntar carátula de cuenta elaborada con los datos personales del paciente (Nombre, RUT, dirección, teléfonos de contacto, etc.).
- Una vez valorizados los gastos de hospitalización realizar llamados a pacientes para cierres de cuenta.
- Registrar en la agenda de la carátula de la cuenta, los movimientos en relación al cobro.
- Actualizar planilla que registra los pacientes con cuentas pendientes, para cobro y elaboración de cartas de cobranza.
- Recaudar el pago de hospitalizaciones, procedimientos ambulatorios y pagarés de Urgencia.
- Efectuar rendición y control de caja diariamente.
- Archivo y custodia de los pagarés emitidos en Recaudación de Urgencia y SOME.
- Reemplazar a Recaudador de Urgencia en horario de colación.
- Recepción de órdenes de atención, Ley 16.774, y entregar a las empresas adjudicatarias de Servicios de Cobranzas para facturar.
- Reemplazo en Recaudación de Pensionado.

#### **3.1.1 COORDINACIÓN**

- Interna: Subdirección Administrativa, Auditoría Interna, Unidad Financiera Contable (Bajo dependencia técnica), y SOME.
- Externa: Empresas adjudicatarias de los Servicios de Cobranzas.

#### **3.1.2 ESFERA DE ACCION**

Tiene competencia en todo lo que se refiere a pacientes hospitalizados y con procedimientos en pabellón ambulatorios.

#### **3.1.3 RELACIONES FUNCIONALES**

- Formales: Con el Jefe (a) de la Unidad de Recaudación
- Informales: Con los funcionarios de la Unidad y miembros de otras Unidades y/o Servicios.

#### **3.1.4 LINEAS DE COMUNICACIÓN**

- Conducto Regular: Para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos y para aquellas materias relacionadas con políticas de recaudación, facturación, equipamiento y planta física de la Unidad.
- Conducto Directo: Para asuntos de simple información y del quehacer específico.

#### **3.1.5 SUPERVISIÓN:**

- Supervisado por: Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.



### **3.1.6. EN CASO DE AUSENCIA**

Es reemplazado por: Recaudador de Hospitalización.

### **3.1.7 CONDICIONES DE TRABAJO**

Lugar físico: El cargo se desarrolla 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.

## **3.2 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO**

### **Requisitos Generales:**

3.1.1 Estudios: Egresado(a) de 4º año de Educación Media.

3.1.2 Especialidad: Manejo de procedimientos de Recaudación y Cobranzas.

Curso de Atención al Usuario.

3.1.3 Experiencia: Deseable al menos 1 año trabajando en labores relacionadas con Recaudación.

### **Requisitos personales**

#### **Perfil.**

- Competencias: Estará capacitada(o) para la valorización de cuentas y la atención de público. Manejo de Office a nivel Intermedio Usuario.
- Humanos: Proactivo, empático, organizado, resolutivo, responsable. Salud compatible con el desempeño del cargo.
- Administrativos: Con capacidad de resolver dudas a pacientes, valorizar cuentas, realizar gestión de cobranzas y generar informes de gestión.

## **4. IDENTIFICACION DEL CARGO**

Nombre del cargo: Recaudador de Urgencia (4)

Área a la que pertenece: Unidad de Recaudación y Cobranzas.

Línea de dependencia jerárquica: Depende del Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.

### **4.1 FUNCIONES**

- Verificar, previo a cancelación o timbraje de prestaciones indicadas a través de boletines o fichas clínicas, la documentación previsional del paciente (cédula de identidad y previsión).
- Registrar la cancelación o cualquier observación que amerite (deudas, abonos, etc.), en boletín o ficha. En caso de no cancelación por falta de recursos, al paciente debe confirmársele un reconocimiento de deuda o pagaré, valorizarlo diariamente. Debe registrar en libro para ser entregado al recaudador de hospitalizados institucionales.
- Confeccionar planilla de recaudación diaria, que detalle y registre los ingresos a caja, para ser entregada por libro a caja contabilidad.
- En horario de Lunes a Viernes, después de las 17:00 horas, Sábados, Domingos y festivos, admisión de pacientes a hospitalizar en el Pensionado (confección de ficha y recibo por formulario tipo, la garantía del cheque correspondiente y en caso excepcional de garantía en efectivo, boletear el monto en las hospitalizaciones de urgencia; debe confeccionar receta única, informe estadístico de egreso hospitalario y registrar en libro de hospitalizaciones).
- Verificar la previsión del accidentado en el verificador previsional de FONASA e indicar trámites a seguir, dependiendo del tipo de accidente.
- Informar a contabilidad cuando se requieran talonarios de boletas y receptorlas por cuaderno y firma.
- Entrega diaria en sencillo de la caja chica asignada.
- Registrar en el libro apaisado, el reconocimiento de deuda o pagaré.

- De lunes a jueves después de las 17:00 horas, los viernes después de las 16:00 horas y en horario inhábil, debe registrar las altas médicas y los traslados de ambulancia.

#### **4.1.1 COORDINACIÓN**

- Interna: Subdirección Administrativa, Auditoría Interna, Unidad Financiera Contable (bajo dependencia técnica), y SOME.
- Externa: Empresas adjudicataria de los Servicios de Cobranzas.

#### **4.1.2 ESFERA DE ACCION**

Tiene competencia en el área de Urgencia del Instituto.

#### **4.1.3 RELACIONES FUNCIONALES**

- Formales: Con el Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.
- Informales: Con los funcionarios de la Unidad y miembros de otras Unidades y/o Servicios.

#### **4.1.4 LINEAS DE COMUNICACIÓN**

- Conducto Regular: Para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos y para aquellas materias relacionadas con políticas de recaudación, facturación, equipamiento y planta física de la Unidad.
- Conducto Directo: Para asuntos de simple información y del quehacer específico.

#### **4.1.5 SUPERVISIÓN:**

- Supervisado por: Jefe (a) de la Unidad de Recaudación y Cobranzas.

#### **4.1.6. EN CASO DE AUSENCIA**

Es reemplazado por: Recaudador de Urgencia y/o de Hospitalización.

#### **4.1.7 CONDICIONES DE TRABAJO**

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

Horario de trabajo: Sistema de 4º turno rotativo en jornadas de 12 horas; 8:00 a 20:00 horas y de 20:00 a 8:00 horas y 2 días libres.

### **4.2 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO**

#### **Requisitos Generales:**

3.1.1 Estudios: Egresado(a) de 4º año de Educación Media.

3.1.2 Especialidad: Manejo de procedimientos de Recaudación y Cobranzas.  
Curso de Atención al Usuario.

3.1.3 Experiencia: Deseable al menos 1 año trabajando en labores relacionadas con Recaudación. Deseable, también, experiencia en manejo de Caja.

#### **Requisitos personales**

##### **Perfil.**

- Competencias: Estará capacitado(a) para realizar el cobro de prestaciones y la atención de público. Manejo de Office a nivel Intermedio Usuario.
- Humanos: Proactivo, empático, organizado, resolutivo, responsable. Salud compatible con el desempeño del cargo.
- Administrativos: Con capacidad de resolver dudas a pacientes, trabajo bajo presión, manejo de dinero.

**DÉJASE** sin efecto la Resolución exenta N°111, de fecha 15 de septiembre del año 2008, 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 de Recaudación y Cobranzas
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad Control de Gestión, Planificación y Desarrollo
- Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes