

EXENTA Nº 450 /

SANTIAGO, 12 MAY 2017

### 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 821, de 2017, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; y, lo previsto en la Resolución Nº 1.600, de 2008, modificada por la Resolución Nº 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN

1.- **APRUEBESE** el Texto del "**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD ASUNTOS INSTITUCIONALES**", cuyo tenor es el siguiente:

**"MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD ASUNTOS INSTITUCIONALES"**

#### OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Organización de la Unidad Asuntos Institucionales, tiene como fin señalar los objetivos de su dependencia, la identificación de los niveles jerárquicos, las dependencias estructurales, los tramos de control, así como los objetivos y principales funciones que tiene 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.

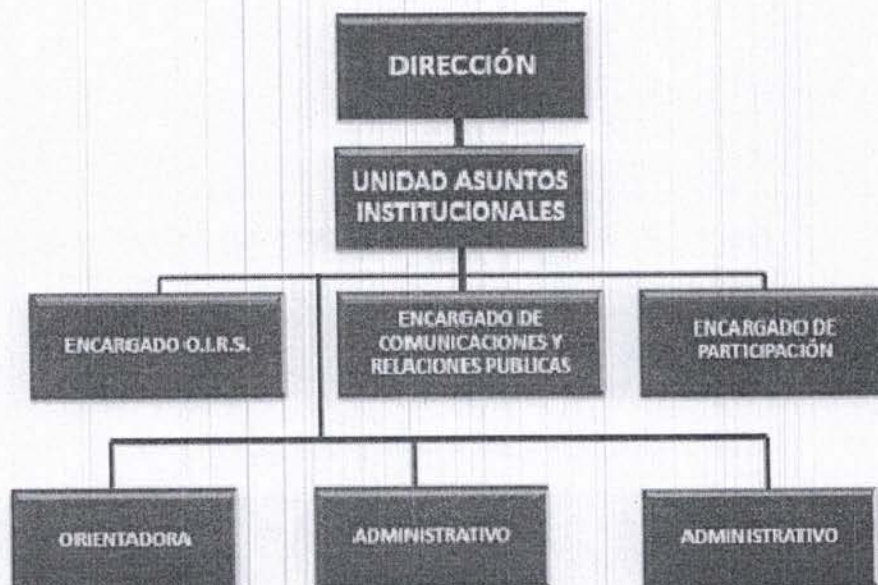
### **MISION DE LA UNIDAD**

Ser un espacio de participación, interacción y acceso de las personas a la institución, con la finalidad de garantizar el derecho de los ciudadanos sin discriminación, a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las materias propias del sector, en un marco de respeto a todas las personas que constituyen el medio y la finalidad de las acciones del sector y de una atención de excelencia.

### **PERSONAL CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD ASUNTOS INSTITUCIONALES**

- Jefe de la Unidad Asuntos institucionales
- Encargado de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.)
- Encargado de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- Encargado de Participación
- Administrativo O.I.R.S
- Orientador

### **ORGANIGRAMA**



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Jefe(a) de la Unidad**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: del Director del establecimiento

### 1.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Programar, supervisar y dirigir las actividades de los funcionarios y secciones que dependen de la Unidad.
- Establecer mecanismos de orientación e información al usuario.
- Implementar sistemas de recepción de solicitudes ciudadanas y de respuesta, según corresponda, de acuerdo a las normas técnicas que imparta el Ministerio de Salud.
- Evaluar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención prestada, de acuerdo a las normativas vigentes.
- Asesorar a la Dirección del establecimiento en la fijación de políticas y en la definición y evaluación de planes institucionales, respecto de las materias que le competen.
- Participar en los planes de desarrollo del establecimiento, de acuerdo a instrucciones impartidas en la materia.
- Conducción de eventos protocolares.
- Incorporar medidas de mejora continua en el proceso de atención usuaria y participación ciudadana.
- Alertar al Director sobre casos que puedan derivar en demandas o denuncias en medios de comunicación.
- Elaborar y proponer manuales y protocolos sobre materias de su competencia.
- Realizar las demás funciones que le encomiende el Director, en el ámbito de su competencia.

### 1.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito del establecimiento, con los directivos y jefes y encargados de unidad.

### 1.3 ESFERA DE ACCIÓN

Tiene competencia en todo el hospital

#### 1.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con las autoridades del Instituto, con los diferentes servicios o unidades del establecimiento y con sus pares del SSMOc.
- **Informales:** con miembros del equipo de salud, jefaturas y funcionarios en general.

#### 1.3.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** con la Dirección del establecimiento para todos aquellos asuntos que requieran resoluciones o decisiones que deben tomar los superiores jerárquicos en relación a los temas de su atingencia.

- **Conducto directo:** para asuntos de simple información y del quehacer específico: Dirección, Subdirección Administrativa, Subdirección Médica, enfermera Gestión del Cuidado, entre otros.

#### 1.4 SUPERVISIÓN

Supervisa a: funcionarios de la Unidad  
Supervisado por: Director del establecimiento.

#### 1.5. EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por el Encargado (a) O.I.R.S.

#### 1.6 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 de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.

#### 1.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

##### 1.7.1 Requisitos generales:

- **Estudios:** título universitario de periodista o profesional de las ciencias sociales.
- **Especialidad:** curso de Liderazgo y Trabajo en Equipo, Trato al Usuario, otros.
- **Experiencia:** dos años, a lo menos, en cargos similares.

##### 1.7.2 Requisitos personales:

- **Competencias:** estará capacitado para que, haciendo uso de su formación profesional y de estudios de postgrado, sea creativo e innovador.
- **Perfil humano:** autocontrol y tolerancia al stress; capacidad para trabajar en equipo, con orientación al logro de la Misión y Visión institucional. Compromiso con la organización. Salud compatible con el cargo.
- **Perfil administrativo:** con capacidad de criterio analítico para detectar problemas y solucionarlos

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Encargado(a) de O.I.R.S.**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: de la Jefa de la Unidad

##### 2.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Confeccionar estadística mensual de las Solicitudes Ciudadanas su clasificación y tiempo de respuesta y enviar a las unidades pertinentes.

- Implementar programa de mejoras en el "área gestión usuaria" basados en el resultado de los indicadores y en el análisis estadístico de la solicitud ciudadana.
- Colaborar con los centros de CR en la elaboración y monitoreo de planes de mejoras para gestión de reclamos.
- Elaborar documentos de coordinación para la gestión de reclamos y felicitaciones.
- Elaborar respuesta a Solicitudes Ciudadanas y velar por el cumplimiento de los plazos correspondientes.
- Orientar y capacitar al personal que se incorpora a la unidad.
- Participar en reuniones de coordinación interna y de la Red.
- Mantener la confidencialidad de la solicitud ciudadana
- Programar evaluación de Satisfacción Usuaria en coordinación con los centros de responsabilidad.
- Mantener informada a su jefatura de los avances o retrocesos realizados por el área gestión usuaria.
- Aplicar y evaluar de forma semestral la Percepción de los Derechos del paciente según protocolo.
- Emitir informes e implementar mejoras en los puntos críticos.
- Apoyar al personal del módulo de informaciones en resolver requerimientos que escapan a su capacidad resolutive.
- Otras que le encomiende la jefatura de la Unidad.

## 2.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito del establecimiento, con los directivos y jefes y encargados de unidad, con sus pares de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

## 2.3 ESFERA DE ACCIÓN

Servicios y Unidades del Instituto.

### 2.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con profesionales y con los diferentes servicios y unidades del establecimiento.
- **Informales:** con sus compañeros de trabajo y resto del equipo de salud.

#### 2.3.1.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** la jefatura de la Unidad.
- **Conducto directo:** para asuntos de simple información, con las diferentes unidades del establecimiento.

## 2.4 SUPERVISIÓN

Supervisa a: nadie.

Supervisado por: la Jefatura de la Unidad.

## 2.5 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: Encargado de Comunicaciones.

## 2.6 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 de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.

## 2.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

### 2.7.1 Requisitos generales:

- **Estudios:** título universitario de periodista o profesional de las ciencias sociales.
- **Especialidad:** curso de Liderazgo y Trabajo en Equipo, Trato al Usuario, otros.
- **Experiencia:** dos años, a lo menos, en cargos similares.

## 2.8 REQUISITOS PERSONALES

### Competencias Genéricas:

LOGROS	ESTANDAR
<b>Orientación al Logro:</b> Actuar para mejorar el desempeño, preocupación por trabajar bien o para competir contra un estándar de excelencia (una medida objetiva)	<b>Mejora del Rendimiento.</b> Realiza cambios específicos en el sistema de los propios métodos del trabajo para mejorar el desempeño, sin fijar ninguna meta Específica.
<b>Preocupación por el Orden, Calidad y Seguridad:</b> Impulso subyacente para reducir la incertidumbre en el medio ambiente	<b>Ocasional.</b> Realiza la tarea sólo en ciertas ocasiones y en su espacio de trabajo
<b>Actuar con Iniciativa:</b> Actuar antes de ser requerido por los eventos. Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.	<b>Hace mucho más de lo Requerido.</b> Inicia y lleva adelante nuevos proyectos
<b>Capacidad de Aprendizaje:</b> Una curiosidad subyacente, un deseo de saber más acerca de las cosas, gente o asuntos. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información.	<b>Se fija metas desafiantes.</b> Se prepara y actúa para alcanzar las metas propuestas, y alcanzar un nivel de conocimiento mayor.
EFFECTIVIDAD PERSONAL	ESTANDAR
<b>Autocontrol:</b> Habilidad para mantener las emociones bajo control y resistirse a Acciones negativas al ser tentado, enfrentar agresión u hostilidad de otros o al trabajador en condiciones de estrés.	<b>Calma a los Otros.</b> En situaciones muy estresantes, calma a los otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones
<b>Autoconfianza:</b> Creencia de la persona en su propia capacidad para	<b>Declara Confianza en la Propia Habilidad.</b>

el logro de una tarea, manejando los fracasos	Se ve a sí mismo como un experto, se compara a sí mismo o a las propias Habilidades favorablemente con otros. Se ve a sí mismo como un agente causal, catalizador. Declara confianza en el propio juicio.
<b>Flexibilidad:</b> Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos	Adapta las propias Estrategias, metas o Proyectos a las situaciones.
<b>Compromiso Organizacional:</b> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales	<b>Sentido de Propósito – Declara Compromiso.</b> Comprende y apoya activamente las metas y misión de la Organización; alinea las propias actividades y propiedades para alcanzar las necesidades organizacionales; comprender la necesidad de cooperación para alcanzar objetivos organizacionales mayores.
<b>COGNITIVA</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>Experiencia Técnico-Profesional y Gerencial:</b> Incluye tanto la maestría del Conocimiento relacionado a un trabajo (que puede ser técnico, profesional o gerencial) y también la motivación para expandir, usar y distribuir (divulgar) el conocimiento a otros.	<b>Evalúa, estudia y genera informes claros respecto a costos y recursos Incorporados a su tarea.</b> Hace hincapié en la importancia de analizar la mejor opción, utilizando recursos económicos y humanos a costo razonable. Toma decisiones fijando prioridades y escogiendo metas acordes con los recursos disponibles.

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Encargado(a) de Comunicaciones y Relaciones Públicas**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: de la Jefa de la Unidad

#### 3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Mantener relación fluida con los medios de comunicación
- Fortalecer red de comunicaciones del Instituto con sus pares del Servicio de Salud, Minsal y establecimientos del área occidente.
- Fortalecer y mejorar la imagen corporativa del Instituto, posicionando en la comunidad temas atinentes al establecimiento.
- Satisfacer requerimientos informativos de la comunidad sobre la base de una política de difusión asumida a través de la prensa y organizaciones comunitarias en general.
- Coordinación con la Dirección del SSMOc y sus establecimientos dependientes, para instituir agendas y estrategias conjuntas a desarrollar.

- Entrega de información estratégica para anticipar conflictos o temas emergentes, a través del envío oportuno de antecedentes para un manejo adecuado de las autoridades del Instituto.
- Atender las demandas de los periodistas de los medios de comunicación.
- Mantener actualizada la página web del Instituto.
- Dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley de Transparencia.
- Organizar los actos y ceremonias programados.
- Colaborar a la gestión de Solicitudes Ciudadanas.
- Otras que le encargue su jefatura

## 3.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito del establecimiento, con los directivos y jefes y encargados de unidad, con sus pares de la Dirección del SSMOc.

## 3.3 ESFERA DE ACCIÓN

- Medios de comunicación social.
- Servicios y Unidades del Instituto.

### 3.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con profesionales de los medios de comunicación y con los diferentes servicios y unidades del establecimiento.
- **Informales:** con sus compañeros de trabajo y resto del equipo de salud.

### 3.3.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** la jefatura de la Unidad.
- **Conducto directo:** para asuntos de simple información, con los diferentes servicios del establecimiento.

## 3.4 SUPERVISIÓN

Supervisa a: nadie.

Supervisado por: jefatura de la Unidad Asuntos institucionales

## 3.5 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: jefatura de la Unidad.

## 3.6 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 de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.

## 3.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

### 3.7.1 Requisitos generales

**Estudios:** título universitario de periodista o licenciado en Comunicación

**Especialidad:** Relaciones Públicas

**Experiencia:** a lo menos de un año en cargo similar.



### 3.8 REQUISITOS PERSONALES

#### Competencias Genéricas:

LOGROS	ESTANDAR
<b>Orientación al Logro:</b> Actuar para mejorar el desempeño, preocupación por trabajar bien o para competir contra un estándar de excelencia (una medida objetiva)	<b>Mejora del Rendimiento.</b> Realiza cambios específicos en el sistema de los propios métodos del trabajo para mejorar el desempeño, sin fijar ninguna meta específica.
<b>Preocupación por el Orden, Calidad y Seguridad:</b> Impulso subyacente para reducir la incertidumbre en el medio ambiente	<b>Ocasional.</b> Realiza la tarea sólo en ciertas ocasiones y en su espacio de trabajo
<b>Actuar con Iniciativa:</b> Actuar antes de ser requerido por los eventos. Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.	<b>Hace mucho más de lo requerido.</b> Inicia y lleva adelante nuevos proyectos.
<b>Capacidad de Aprendizaje:</b> Una curiosidad subyacente, un deseo de saber más acerca de las cosas, gente o asuntos. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información.	<b>Se fija metas desafiantes.</b> Se prepara y actúa para alcanzar las metas propuestas, y alcanzar un nivel de conocimiento mayor.
EFECTIVIDAD PERSONAL	ESTANDAR
<b>Autocontrol:</b> Habilidad para mantener las emociones bajo control y resistirse a Acciones negativas al ser tentado, enfrentar agresión u hostilidad de otros o al trabajador en condiciones de estrés.	<b>Calma a los Otros.</b> En situaciones muy estresantes, calma a los otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones
<b>Autoconfianza:</b> Creencia de la persona en su propia capacidad para el logro de una tarea, manejando los fracasos	<b>Declara Confianza en la Propia Habilidad.</b> Se ve a sí mismo como un experto, se compara a sí mismo o a las propias Habilidades favorablemente con otros. Se ve a sí mismo como un agente causal, catalizador. Declara confianza en el propio juicio.
<b>Flexibilidad:</b> Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos	Adapta las propias Estrategias, metas o Proyectos a las Situaciones.
<b>Compromiso Organizacional:</b> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales	<b>Sentido de Propósito – Declara Compromiso.</b> Comprende y apoya activamente las metas y misión de la organización; alinea las propias actividades y propiedades para alcanzar las necesidades organizacionales; comprender la necesidad de cooperación para alcanzar objetivos organizacionales mayores.

COGNITIVA	ESTANDAR
<b>Experiencia Técnico-Profesional y Gerencial:</b> Incluye tanto la maestría del conocimiento relacionado a un trabajo (que puede ser técnico, profesional o gerencial) y también la motivación para expandir, usar y distribuir (divulgar) el conocimiento a otros.	<b>Evalúa, estudia y genera informes claros respecto a costos y recursos incorporados a su tarea.</b> Hace hincapié en a importancia de analizar la mejor opción, utilizando recursos económicos y humanos a costo razonable. Toma decisiones fijando prioridades y escogiendo metas acordes con los recursos disponibles.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Encargado(a) de Participación**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: de la Jefa de la Unidad

##### 4.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Contar con un Plan de trabajo elaborado para el cumplimiento de la Ley 20.500 de Participación social, con cronograma de actividades y carta Gantt.
- Planificar y coordinar reuniones del Consejo Consultivo de Usuarios y elaborar sus actas.
- Evaluación trimestral del Plan de trabajo anual.
- Elaboración de Informes de COMGES, según cortes correspondientes.
- Actualizar y supervisar la aplicación del protocolo: "Sistema de información al usuario y la familia"
- Coordinación con unidades de apoyo como Kinesiterapia, Farmacia y Laboratorio para actualización y seguimiento de protocolos de información.
- Supervisión constante de las 8 medidas aplicables, establecidas por el MINSAL, para acreditar como Hospital Amigo, las cuales fortalecen la relación del equipo de salud con los Usuarios, hacia una salud amable, comprometida, acogedora y participativa, en el contexto de la Satisfacción Usuaría. Emitir informe trimestral de avance o mantención de cada una de ellas, evaluadas en terreno. Difundir las medidas a través de afiches, cartillas, educativas, y otros medios locales
- Diseño e implementación de un mecanismo de seguimiento y evaluación del cumplimiento de estas medidas e impacto de este indicador en los Usuarios.
- Participar con el Consejo Consultivo en las propuestas y sugerencias para la Cuenta pública del Director.
- Organizar acto de presentación de la Cuenta Pública anual.
- Asistencia a reuniones programadas por el SSMOc.
- Coordinar las solicitudes de asistencia espiritual a los pacientes hospitalizados.
- Otras tareas que le encargue la jefatura de la unidad

##### 4.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito del establecimiento, con los jefes y encargados de unidad, con sus pares de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

### 4.3 ESFERA DE ACCIÓN

Servicios y Unidades del Instituto.

#### 4.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con profesionales de las unidades del establecimiento.
- **Informales:** con sus compañeros de trabajo y resto del equipo de salud.

#### 4.3.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** la jefatura de la Unidad.
- **Conducto directo:** para asuntos de simple información, con los diferentes servicios del establecimiento.

### 4.4 SUPERVISIÓN

Supervisa a: nadie.

Supervisado por: la jefatura de la Unidad Asuntos institucionales

### 4.5 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por: nadie

### 4.6 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 de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes.

### 4.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

#### 4.7.1 Requisitos generales

**Estudios:** profesional del área de las ciencias sociales.

**Especialidad:** Participación ciudadana.

**Experiencia:** a lo menos un año.

### 4.8 REQUISITOS PERSONALES

**Competencias Genéricas:**

LOGROS	ESTANDAR
<b>Orientación al Logro:</b> Actuar para mejorar el desempeño, preocupación por trabajar bien o para competir contra un estándar de excelencia (una medida objetiva).	<b>Mejora del Rendimiento.</b> Realiza cambios específicos en el sistema de los propios métodos del trabajo para mejorar el desempeño, sin fijar ninguna meta Específica.
<b>Preocupación por el Orden, Calidad y Seguridad:</b> Impulso subyacente para reducir la incertidumbre en el medio ambiente.	<b>Ocasional.</b> Realiza la tarea sólo en ciertas ocasiones y en su espacio de trabajo.

<p><b>Actuar con Iniciativa:</b> Actuar antes de ser requerido por los eventos. Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.</p>	<p><b>Hace mucho más de lo Requerido.</b> Inicia y lleva adelante nuevos proyectos.</p>
<p><b>Capacidad de Aprendizaje:</b> Una curiosidad subyacente, un deseo de saber más acerca de las cosas, gente o asuntos. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información.</p>	<p><b>Se fija metas desafiantes.</b> Se prepara y actúa para alcanzar las metas propuestas, y alcanzar un nivel de conocimiento mayor.</p>
<p><b>EFFECTIVIDAD PERSONAL</b></p>	<p><b>ESTANDAR</b></p>
<p><b>Autocontrol:</b> Habilidad para mantener las emociones bajo control y resistirse a acciones negativas al ser tentado, enfrentar agresión u hostilidad de otros o al trabajador en condiciones de estrés.</p>	<p><b>Calma a los Otros.</b> En situaciones muy estresantes, calma a los otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones.</p>
<p><b>Autoconfianza:</b> Creencia de la persona en su propia capacidad para el logro de una tarea, manejando los fracasos.</p>	<p><b>Declara Confianza en la Propia Habilidad.</b> Se ve a sí mismo como un experto, se compara a sí mismo o a las propias Habilidades favorablemente con otros. Se ve a sí mismo como un agente causal, catalizador. Declara confianza en el propio juicio.</p>
<p><b>Flexibilidad:</b> Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos.</p>	<p>Adapta las propias Estrategias, metas o Proyectos a las Situaciones.</p>
<p><b>Compromiso Organizacional:</b> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales.</p>	<p><b>Sentido de Propósito – Declara Compromiso.</b> Comprende y apoya activamente las metas y misión de la organización; ordena las propias actividades y propiedades para alcanzar las necesidades organizacionales; comprender la necesidad de cooperación para alcanzar objetivos organizacionales mayores.</p>
<p><b>COGNITIVA</b></p>	<p><b>ESTANDAR</b></p>
<p><b>Experiencia Técnico-Profesional y Gerencial:</b> Incluye tanto la maestría del Conocimiento relacionado a un trabajo (que puede ser técnico, profesional o gerencial) y también la motivación para expandir, usar y distribuir (divulgar) el conocimiento a otros.</p>	<p>Evalúa, estudia y genera informes claros respecto a costos y recursos incorporados a su tarea. Hace hincapié en la importancia de analizar la mejor opción, utilizando recursos económicos y humanos a un costo razonable. Toma decisiones fijando prioridades y escogiendo metas acordes con los recursos disponibles.</p>

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Administrativo módulo de Informaciones (2)**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: de la jefatura de la Unidad

### 5.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### a) Informar

- Entregar atención personalizada a usuarios, con información y/u orientación oportuna y de calidad.
- Realizar tareas administrativas asociadas a estas actividades

#### b) Acoger solicitud ciudadana

- Registrar su ingreso y derivar a la SDM.

#### c) Tareas administrativas varias

- Mantener registros actualizados de estadísticas de atención al usuario.

#### d) Responsabilidades

- Aportar ideas para mejorar la calidad de atención.
- Apoyar el trabajo en equipo
- Participar en las decisiones que se tomen como Unidad.
- Mantener y procurar una actitud empática, honesta, transparente y de calidad con el usuario externo e interno como con el equipo de trabajo.
- Mantener confidencialidad y delicadeza en el manejo de reclamos.

### 5.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito de los servicios clínicos.

### 5.3 ESFERA DE ACCIÓN

Tiene competencia en la Unidad y servicios relacionados.

#### 5.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con los diferentes servicios y unidades del establecimiento.
- **Informales:** con sus compañeros de trabajo y resto del equipo de salud.

#### 5.3.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** la jefatura de la Unidad.
- **Conducto directo:** para asuntos de simple información, con los diferentes servicios del establecimiento.

### 5.3 SUPERVISIÓN

**Supervisa:** a nadie

**Supervisado por:** por la jefatura de la Unidad.

### 5.5 EN CASO DE AUSENCIA

Es reemplazado por el otro funcionario administrativo.

## 5.6 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 de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes en turnos semanales. Turno mañana: lunes a jueves, de 8:00 a 17:00 horas; viernes de 8:00 a 16:00 horas.

## 5.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

### 5.7.1 Requisitos generales

**Estudios:** 4º medio rendido.

**Especialidad:** ninguna.

**Experiencia:** a lo menos 1 año en trato de público.

## 5.8 REQUISITOS PERSONALES

### Competencias Genéricas

LOGROS	ESTANDAR
<b>Orientación al Logro:</b> Actuar para mejorar el desempeño, preocupación por trabajar bien o para competir contra un estándar de excelencia (una medida objetiva)	<b>Desea Hacer Bien el Trabajo.</b> Trabaja hacia estándares implícitos de excelencia. Trata de hacer bien o correctamente el trabajo. Puede expresar frustraciones por el desperdicio o ineficiencia
<b>Preocupación por el Orden, Calidad y Seguridad:</b> Impulso subyacente para reducir la incertidumbre en el medio ambiente	<b>Ocasional.</b> Realiza la tarea solo en ciertas ocasiones y en su espacio de trabajo
<b>Actuar con Iniciativa:</b> Actuar antes de ser requerido por los eventos. Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.	<b>Esfuerzo Extra.</b> Trabaja horas extras, noches, fines de semana, etc., en la medida que sea necesario para completar el trabajo aunque no se le pida que lo haga
<b>Capacidad de Aprendizaje:</b> Una Curiosidad subyacente, un deseo de saber más acerca de las cosas, gente o asuntos. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información	<b>Ocasional.</b> En las ocasiones que se requiere una expresa atención para adquirir conocimientos nuevos, como en la instancia de capacitación, está presente y atenta (o)
AYUDA Y SERVICIO	ESTANDAR
<b>Orientación de Servicio al Cliente:</b> Deseo de ayudar o servir a otros, comprender y satisfacer necesidades del cliente	<b>Hace Seguimiento.</b> Sigue las preguntas, solicitudes y quejas de alguna persona. Lo mantiene al día con la información (pero no indaga acerca de los asuntos y problemas subyacentes).
<b>Comprensión Interpersonal:</b> Implica el Deseo de entender a los demás. Estos son individuos o clases de individuos. Escucha y da respuestas a otros	<b>Escucha.</b> Capta las claves de sentimientos o significados de los demás, o escucha al ser requerido por otros. Puede hacer preguntas para confirmar al que consulta.

<b>EFFECTIVIDAD PERSONAL</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>Autocontrol:</b> Habilidad para mantener las emociones bajo control y resistirse a acciones negativas al ser tentado, enfrentar agresión u hostilidad de otros o al trabajador en condiciones de estrés.	<b>Evita Estrés.</b> Evita personas o situaciones que provocan emociones negativas
<b>Autoconfianza:</b> Creencia de la persona en su propia capacidad para el logro de una tarea, manejando los fracasos.	<b>Presenta Autoconfianza.</b> Toma decisiones independientemente. Trabaja sin supervisión constante
<b>Flexibilidad:</b> Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos.	
<b>Compromiso Organizacional:</b> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las Metas y necesidades organizacionales.	<b>Modela "Conductas de los Ciudadanos de la Organización".</b> Muestra lealtad, deseo para ayudar a los colegas en completar sus tareas, respeto por los deseos de aquellos con autoridad
<b>COGNITIVA</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>Experiencia Técnico-Profesional y Gerencial:</b> Incluye tanto la maestría del conocimiento relacionado a un trabajo (que puede ser técnico, profesional o gerencial) y también la motivación para expandir, usar y distribuir (divulgar) el conocimiento a otros.	<b>Maneja los recursos con que cuenta, sin llegar a generar planes de optimización de los mismos.</b> Si bien reconoce elementos externos a su cargo, no integra información con un enfoque del "sistema" organizacional completo

## 6. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: **Orientador (1)**

Área a la que pertenece: Centro de Responsabilidad Dirección

Línea de dependencia jerárquica: de la jefatura de la Unidad.

### 6.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Observar a los pacientes que esperan por su atención para identificar a aquellos usuarios que presentan signos de requerir atención médica inmediata (aún después de ser clasificadas en triage, o que esperan el proceso de admisión en SOME para gestionar internamente su pronta atención médica.)
- Observar conductas de personas alteradas, atenderlas, conocer su problemática y orientarlas dependiendo de la situación, intervenir en discusiones entre personal clínico y algún usuario a modo de conciliar ambos intereses
- Estar atento a repentinas necesidades, reportar a quien corresponda y hacer el seguimiento necesario para el cumplimiento de la falencia
- Informar diariamente a la jefatura de la Unidad, respecto del funcionamiento adecuado o falente de los servicios de atención al usuario, tanto clínico como administrativo. Informar también de sus gestiones y de eventos o situaciones que ameriten la intervención de una jefatura.

- Informar a la jefatura de la Unidad la necesidad de mantención y/o reparación de infraestructura para brindar a los usuarios condiciones óptimas de confort y comodidad de acuerdo a los recursos disponibles (asientos, baños, señalética, aseo, seguridad, accesos, información, folletería, etc.)
- Saludar y recibir a las personas que ingresan a sala de espera o se encuentran en ella; junto a ello entregarles información relevante acerca de los procedimientos administrativos y espacios de atención que tienen a su disposición los usuarios del Hospital
- Apoyar la entrega de información a familiares y/o acompañantes acerca de situación de salud y aspectos logísticos referentes a la atención de un paciente
- Apoyar la contención emocional al usuario, familia y/o acompañante en la atención y espera. Ello implica atención a personas alteradas a consecuencia de malas noticias, llevándolas a algún lugar con privacidad, de modo que no contagien la desesperanza al resto de las personas de la sala de espera.
- Aplicar diversas encuestas o mediciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención recibida así como de sus expectativas.
- Otras que le encargue la jefatura de su unidad

## 6.2 COORDINACIÓN

En todo el ámbito de los Policlínicos, UEH, Kinesiterapia, Laboratorio y Banco de sangre, Farmacia.

## 6.3 ESFERA DE ACCIÓN

Tiene competencia en la Unidad y servicios relacionados.

### 6.3.1 RELACIONES FUNCIONALES

- **Formales:** con los diferentes servicios y unidades del establecimiento.
- **Informales:** con sus compañeros de trabajo y resto del equipo de salud.

### 6.3.2 LÍNEAS DE COMUNICACIÓN

- **Conducto regular:** la jefatura de la Unidad
- **Conducto directo:** para asuntos de simple información, con los diferentes servicios del establecimiento.

## 6.4 SUPERVISIÓN

**Supervisado por:** por la jefatura de la Unidad.

## 6.5 EN CASO DE AUSENCIA

No tiene reemplazante.

## 6.6 CONDICIONES DE TRABAJO

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

**Horario de trabajo:** el cargo contempla una jornada de trabajo de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas; viernes de 8:00 a 16:00 horas.

## 6.7 ESPECIFICACIÓN DEL CARGO

### 6.7.1 Requisitos generales

**Estudios:** 4º medio rendido.

**Especialidad:** ninguna.

**Experiencia:** a lo menos 1 año en trato de público.



## 6.8 REQUISITOS PERSONALES

### Competencias Genéricas:

LOGROS	ESTANDAR
<p><b>Orientación al Logro:</b> Actuar para mejorar el desempeño, preocupación por trabajar bien o para competir contra un estándar de excelencia (una medida objetiva).</p>	<p><b>Desea Hacer Bien el Trabajo.</b> Trabaja Hacia estándares implícitos de excelencia. Trata de hacer bien o correctamente el Trabajo. Puede expresar frustraciones por el desperdicio o ineficiencia</p>
<p><b>Preocupación por el Orden, Calidad y Seguridad:</b> Impulso subyacente para reducir la incertidumbre en el medio ambiente.</p>	<p><b>Ocasional.</b> Realiza la tarea solo en ciertas ocasiones y en su espacio de trabajo.</p>
<p><b>Actuar con Iniciativa:</b> Actuar antes de ser requerido por los eventos. Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.</p>	<p><b>Esfuerzo Extra.</b> Trabaja horas extras, noches, fines de semana, etc., en la medida que sea necesario para completar el trabajo aunque no se le pida que lo haga.</p>
<p><b>Capacidad de Aprendizaje:</b> Una curiosidad subyacente, un deseo de saber Más acerca de las cosas, gente o asuntos. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información.</p>	<p><b>Ocasional.</b> En las ocasiones que se requiere una expresa atención para adquirir conocimientos nuevos, como en la instancia de capacitación, está presente y atenta (o)</p>
AYUDA Y SERVICIO	ESTANDAR
<p><b>Orientación de Servicio al Cliente:</b> Deseo de ayudar o servir a otros, comprender y satisfacer necesidades del cliente.</p>	<p><b>Hace Seguimiento.</b> Sigue las preguntas, Solicitudes y quejas de alguna persona. Lo mantiene al día con la información (pero no indaga acerca de los asuntos y problemas subyacentes).</p>
<p><b>Comprensión Interpersonal:</b> Implica el deseo de entender a los demás. Estos son Individuos o clases de individuos. Escucha y da respuestas a otros.</p>	<p><b>Escucha.</b> Capta las claves de sentimientos o significados de los demás, o escucha al ser requerido por otros. Puede hacer preguntas para confirmar al que consulta. Usa comprensión para explicar conducta pasada de otros.</p>
EFFECTIVIDAD PERSONAL	ESTANDAR
<p><b>Autocontrol:</b> Habilidad para mantener las emociones bajo control y resistirse a acciones negativas al ser tentado, enfrentar agresión u hostilidad de otros o al trabajador en condiciones de estrés.</p>	<p><b>Evita Estrés.</b> Evita personas o situaciones que provocan emociones negativas</p>
<p><b>Autoconfianza:</b> Creencia de la persona en su propia capacidad para el logro de una tarea, manejando los fracasos.</p>	<p><b>Presenta Autoconfianza.</b> Toma decisiones independientemente. Trabaja sin supervisión constante</p>
<p><b>Flexibilidad:</b> Habilidad para adaptarse y trabajar efectivamente con una variedad de situaciones, individuos o grupos.</p>	

<b>Compromiso Organizacional:</b> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales.	<b>Modela "Conductas de los Ciudadanos de la Organización".</b> Muestra lealtad, deseo para ayudar a los colegas en completar sus tareas, respeto por los deseos de aquellos con autoridad
<b>COGNITIVA</b>	<b>ESTANDAR</b>
<b>Experiencia Técnico-Profesional y Gerencial:</b> Incluye tanto la maestría del Conocimiento relacionado a un trabajo (que puede ser técnico, profesional o gerencial) y también la motivación para expandir, usar y distribuir (divulgar) el conocimiento a otros.	<b>Maneja los recursos con que cuenta, sin llegar a generar planes de optimización de los mismos.</b> Si bien reconoce elementos externos a su cargo, no integra información con un enfoque del "sistema" organizacional completo.

2.- La presente, pone término a la Resolución exenta N°921, de 30 octubre 2009, de esta Dirección.

3.- La Jefa de la Unidad Asuntos Institucionales del Instituto Traumatológico, mantendrá en su poder una copia fiel de la presente Resolución exenta.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE.**



*Ricardo Lopez Rivera*  
**RICARDO LOPEZ RIVERA**  
**DIRECTOR (S)**  
**INSTITUTO TRAUMATOLOGICO**

**TRANSCRITO FIELMENTE**



*Mario Tapia Jimenez*  
**MARIO TAPIA JIMENEZ**  
**MINISTRO DE FE**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Dirección
- Subdirección médica
- Subdirección administrativa
- Unidad Asuntos Institucionales
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad Control de Gestión, Planificación y Desarrollo
- Asesoría jurídica
- Oficina de partes