



## RESOLUCIÓN EXENTA N°2235

PUNTA ARENAS, 04 de abril de 2025

VISTOS: Estos antecedentes, el D.S. N°38 de 2005 del Ministerio de Salud que establece el Reglamento Orgánico de los Establecimientos Autogestionados en Red; D.F.L. N°1 del 23.09.05 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763 de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; Res.10 y 18 ambas del 2017 de Contraloría General de la República; D.S. N°140 de 2004 del Ministerio de Salud que contiene el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud del país; Resolución Exenta N°7.842 del 25 de octubre del 2024 del Hospital Clínico Magallanes que aprueba el Manual de Reclutamiento y Selección; Resolución Exenta 1.032/12.07.2022 que renueva nombramiento en el cargo de Alta Dirección Pública de segundo nivel jerárquico de Director del Hospital Clínico Magallanes Dr. Lautaro Navarro Avaria; y

### CONSIDERANDO

- a) Que, se requiere formalizar las funciones asociadas al cargo de "Jefe de la Sección de Orientación Médica y Estadística".
- b) Que, con fecha 25 de marzo de 2025 se inicia la socialización del perfil y bases del presente cargo, el cual es enviado a la Comisión de Selección para su respectiva revisión y presentación de observaciones, en caso de que hubiere, dando plazo para la entrega de éstas hasta el día 26 de marzo de 2025.
- c) Que, finalizado el período de socialización, se presenta una observación planteada por la Asociación Gremial FENATS sobre el apartado de título profesional donde se describe "Título Profesional de una carrera del área de las Ciencias Biomédicas" indicando que no hay claridad sobre quienes pueden postular al cargo, por lo que solicitan que sea más específico este apartado.
- d) Que, las observaciones fueron analizadas por la Jefatura Directa del Servicio de Gestión Ambulatoria, y por medio de correo electrónico de fecha 27 de marzo de 2025, indica que concuerda con la observación por tanto se modifica el apartado del título a "Profesional del Área de la Salud".
- e) Que, no habiendo más observaciones al perfil del proceso, se dicta la siguiente:

### RESOLUCIÓN

1. APRUÉBESE la Descripción y Perfil de Competencias para el cargo de Jefe de la Sección de Orientación Médica y Estadística del Hospital Clínico Magallanes "Dr. Lautaro Navarro Avaria", que se adjunta en la presente Resolución.

2. DÉJESE CONSTANCIA, que la descripción y perfil de cargo anexo se utilizará en los Procesos de Reclutamiento y Selección de funcionarios del Hospital Clínico Magallanes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



RCF/DB/ML/AVF/RRS/SNDM/ngl

DISTRIBUCIÓN

- Subdirección Médica HCM.
- Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas HCM.
- Jefe Servicio de Gestión Ambulatoria HCM.
- Asociación Gremial ASENF.
- Asociación Gremial FENPRUSS.
- Asociación Gremial FENATS.
- Oficina de Partes HCM.



| PERFIL DE CARGO                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:</b> |  |
| 1. Nombre del Cargo              | : JEFE DE LA SECCIÓN DE ORIENTACIÓN MÉDICA Y ESTADÍSTICA.      |
| 2. Institución                   | : Hospital Clínico de Magallanes "Dr. Lautaro Navarro Avaria". |
| 3. Subdirección                  | : Subdirección Médica. CR Gestión de Pacientes.                |
| 4. CR/Servicio/Unidad            | : Sección de Orientación Médica y Estadística (S.O.M.E).       |
| 5. Jefe Directo                  | : Jefatura Servicio de Gestión Ambulatoria.                    |
| 6. Supervisión Recibida          | : Jefatura Servicio de Gestión Ambulatoria.                    |
| 7. Supervisión Ejercida          | : Profesionales, administrativos, auxiliar de apoyo.           |
| 8. Jornada Laboral               | : Diurno, 44 horas   |
| 9 Remuneración                   | : Grado 10° EUS  |
| 10. Trabajo Pesado               | : No.  |
| 11. Fecha Elaboración            | : Marzo 2025.  |

| ACTUALIZADO POR:  | FIRMAS |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Sonia Rocamora Danielovic – Jefe Servicio Gestión Ambulatoria</li></ul> |        |
| FECHA DE EMISIÓN:   |        |

| REVISADO Y TRABAJADO CON:   | FIRMAS |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Subdirección Médica</li></ul>                               |        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas</li></ul> |        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Jefatura directa</li></ul>                                  |        |

| VISADO POR:   | FIRMAS |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Reclutamiento y Selección</li></ul> |        |

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

### I. OBJETIVO DEL CARGO:

"Contar con jefatura que ejerza la dirección y supervisión técnica y administrativa de SOME, constituyendo una sección integrada y coordinada, encargada de velar por el proceso de gestión de agendamiento, citación y articulación de infraestructura, del área ambulatoria de atención secundaria de especialidad, contribuyendo al acceso oportuno y expedito, de usuarios de HCM, respetando las normativas vigentes".

### II. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES:

- Velar por el adecuado funcionamiento de la sección a su cargo.
- Velar por el adecuado manejo de flujos y conductos regulares desde lo organizacional.
- Velar por el cumplimiento de las normativas y programas implementados para dación de horas, procurando el cumplimiento estricto y su buen uso.
- Velar por el cumplimiento de las normativas, relacionadas con reserva de la información confidencial en poder de la sección.
- Contribuir al cumplimiento de los indicadores asociados al área ambulatoria.
- Implementar y supervisar el adecuado registro de lista de consultas nuevas y controles.
- Generar y ejecutar plan de trabajo anual para la sección, que permita articular de la mejor manera las acciones, con los múltiples involucrados.
- Coordinar la programación de actividades de SOME central y de los SOME satélites a su cargo, logrando la unificación de metodología de trabajo.
- Dar respuesta frente a situaciones de mayor complejidad que escapen de la resolución de los SOME satélites y sus respectivos referentes.
- Velar porque los pacientes que lleguen a la sección obtengan información clara y que sea adecuada según la necesidad planteada.
- Conocer y gestionar de la mejor manera el recurso humano a su cargo.
- Optimizar los puestos de trabajo, asegurando el buen servicio al usuario directo.
- Gestionar de la mejor manera la infraestructura disponible en HCM para facilitar la atención de los usuarios en consultas de especialidad.
- Participar en instancias de Coordinación con jefaturas de áreas clínicas, articulando lo necesario para su quehacer.
- Mantener la documentación y normativas de la sección actualizadas, según la estructura organizacional del establecimiento.
- Colaborar con jefatura directa, en gestión de casos internos y de articulación con la red.
- Colaborar con jefatura directa en otras materias que se consideren pertinentes y se encomienden.

### III. FUNCIONES DEL CARGO:

- Supervisar el manejo adecuado de registros de agendas y fichas clínicas de archivo.
- Supervisar el cumplimiento de consultas ambulatorias de especialidad, para que sean reflejo de lo programado.
- Diseñar y ejecutar el plan de trabajo anual dispuesto para la sección, integrando e informando a todos los miembros de su equipo.
- Diseñar y resguardar la entrega de indicaciones claras a personal a cargo en relación a metodología de trabajo y pasos del proceso de agendamiento, supervisando la ejecución.
- Supervisar la estricta reserva de la información confidencial en poder de la sección.
- Diseñar estrategias que permitan entregar información adecuada a los usuarios externos, según sus distintas necesidades.
- Gestionar casos complejos, que requieran mayor resolutivez, de manera directa o por solicitud de su jefatura directa.
- Mantener al recurso a su cargo constantemente capacitado y optimizado según las necesidades de la sección, incluyendo los puestos de trabajo, asegurando el buen servicio.
- Supervisar la distribución de las áreas de atención en relación con las agendas generadas.
- Participar en reuniones de trabajo organizadas por la Dirección, Subdirecciones del Hospital u otras dependencias.
- Programar y/o participar en reuniones de Coordinación con los Jefes de Servicios Clínicos y Unidades de Apoyo, para el mejor funcionamiento de la sección.

- Integrar comisiones de trabajo asignadas por jefatura directa, en relación a Listas de Espera e Implementación de Telemedical.
- Elaborar y mantener actualizados protocolos internos de S.O.M.E. que optimicen la coordinación técnico-administrativa.
- Mantener la actualización constante del recurso humano disponible y la brecha que pudiera existir en ello.
- Establecer mecanismos de comunicación permanente con el personal, que contribuyan a mantener un adecuado clima laboral dentro de la sección.
- Organizar y ejecutar de manera calendarizada, reuniones de trabajo con encargados de los SOME satélites, sus funcionarios y con el personal de archivo.
- Recepcionar diariamente la correspondencia recibida, analizarla y resolverla.
- Revisar y firmar toda la correspondencia, Resoluciones, órdenes de atención y solicitudes delegadas por jefatura directa.
- Efectuar atención de público resolución de problemas con alto nivel de resolutivead.
- Coordinar trabajo de call center y/o sistema similar de confirmación de citas, agilizando las tareas en beneficio de los usuarios.
- Trabajar en estrecha colaboración con Equipo de Lista de Espera, dando alta pertinencia a los pacientes agendados.
- Conocer oferta de horas otorgadas para el área ambulatoria, por los distintos Centros de Responsabilidad Clínicos, traduciendo esto en agendamiento.
- Mantener un sistema de agendamiento ágil que permita disponer de agendas abiertas de forma constante, gestionando de la mejor manera pacientes nuevos y controles.
- Responder en forma oportuna a los requerimientos de antecedentes de salud, de fichas Clínicas si corresponde.
- Trabajar en estrecha relación con OIRS, contribuyendo a la elaboración de las respuestas requeridas.
- Conocer y gestionar de buena manera el ausentismo en personal a cargo.
- Colaborar con la Dirección del Hospital y jefatura directa, en las tareas que sean encomendadas.

#### IV. REQUISITOS FORMALES:

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| 1. Título Profesional          | : | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título Profesional del Área de la Salud</b>, de a lo menos diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente.</li> </ul>  |
| 2. Estudios de Especialización | : | <p><b>Deseables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en Gestión en Salud, Gestión de la Demanda, Calidad, Gestión Directiva, Gestión de Competencias, Liderazgo, Trato al usuario o similares, Administración de personal.</li> </ul>   |
| 3. Experiencia                 | : | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A lo menos 3 años de experiencia profesional en el ámbito público o privado, con cargo de responsabilidad asociado a jefatura y/o supervisión de equipos o superior.</li> </ul>  |
| 4. Otros                       | : | <p><b>Conocimientos deseables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo en planificación y programación al interior de una organización.</li> <li>• Conocimientos en modelos de negocios y herramientas de flujo que permitan mejorar procesos.</li> <li>• Estrategias de anticipación al conflicto.</li> <li>• Manejo de situaciones de estrés e intervención en crisis, frente a situaciones impuestas por la Red o la Unidad que lidera.</li> <li>• Desarrollo del trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación asertiva y/u otras estrategias de comunicación.</li> <li>• Normativas ministeriales y guías clínicas que rigen su quehacer.</li> <li>• Conocimiento acabado sobre la red de salud de Magallanes.</li> <li>• Manejo computacional nivel medio.</li> <li>• Manejo en Plataformas de Registros Clínicos e inter operatividad.</li> </ul> |

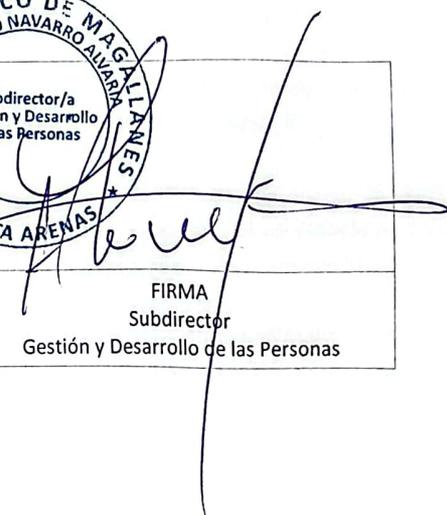
| V. CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO: |  |
|---------------------------------|--|
| Equipos de trabajo              | : Subdirector Médico, Jefatura de CR Gestión de Pacientes, Servicio de Gestión Ambulatoria y SOME, Administrativos, Auxiliar de Apoyo. |
| Clientes Internos               | : Todos los Servicios Clínicos y de Atención Ambulatoria del Hospital Clínico de Magallanes.   |
| Clientes externos               | : Centros de la Red Asistencial del Salud.   |
| Riesgos inherentes              | : Riesgo de sufrir enfermedades por Infección Intrahospitalaria.   |
| Entorno o ubicación             | : Edificio C, primer piso, adyacente a Farmacia.   |

| VI. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO: |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| COMPETENCIAS LABORALES                     |  | B | M | A |
| COMPETENCIAS INSTITUCIONALES               | <b>ORIENTACIÓN AL LOGRO/RESULTADO</b><br>Aptitud para operar con energía y premura acomodando sus labores hacia una consecución de resultados y/o metas, cumpliéndolas a cabalidad con las pautas de calidad y tiempos establecidos en el Servicio de Salud Magallanes.  |   |   | X |
|  | <b>ORIENTACIÓN AL USUARIO</b><br>Aptitud de establecer relaciones afables, tanto con usuarios internos como externos del Servicio de Salud Magallanes, focalizando sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de los mismos, velando por el cumplimiento de formalidades, ajustándose a contextos emergentes.         |   |   | X |
|  | <b>COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</b><br>Aptitud para ajustarse e identificarse con la misión, visión y valores del Servicio de Salud Magallanes, siendo capaz de identificar a los usuarios tanto internos como externos y orientando su propio comportamiento con los fines, necesidades y prioridades del Servicio. |   |   | X |
|  | <b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b><br>Aptitud para captar, procesar, proponer y transferir información de manera efectiva, utilizando los medios adecuados, operando procedimientos formales e informales de información utilizados en el Servicio de Salud Magallanes.  |   |   | X |
| COMPETENCIAS TRANSVERSALES                 | <b>TRABAJO EN EQUIPO</b><br>Aptitud para participar de manera diligente en grupos o equipos en la obtención de objetivo, formando parte de los esfuerzos para la obtención de metas, con énfasis en los resultados generales sobre los individuales.   |   |   | X |
|  | <b>CORTESÍA</b><br>Aptitud de trabajo para relacionarse interpersonalmente de forma amable, brindando una atención con empatía que vaya en función de entregar una respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, internos como externos, del Servicio de Salud Magallanes.                                  |   |   | X |
|  | <b>EFFECTIVIDAD</b><br>Aptitud para obtener resultados que se necesitan o requieren de acuerdo a las condiciones usuales de trabajo, y a los tiempos establecidos para cada tarea, cumpliendo con los objetivos del Servicio de Salud Magallanes.  |   |   | X |
| COMPETENCIAS PERSONALES                    | <b>TOLERANCIA A LA PRESIÓN</b><br>Aptitud de poder cumplir una labor y resolverla correctamente, en forma óptima, frente a circunstancias hostiles.  |   |   | X |
|  | <b>ASERTIVIDAD</b><br>Aptitud para actuar de manera directa y clara (sin ambigüedades), velando por que sus acciones sean adecuadas al momento, se dirijan a quien corresponda y ejecuten de manera apropiada.   |   |   | X |

|                         |   |  |  |   |
|-------------------------|---|--|--|---|
| COMPETENCIAS DIRECTIVAS | <b>ADAPTABILIDAD</b><br>Aptitud para cambiar sus propias acciones con el fin de lograr metas cuando el contexto varía, ya sea por problemas imprevistos o nueva información, siendo flexible en su comportamiento, logrando acomodarse a los distintos escenarios y/o grupos humanos.   |  |  | X |
|                         | <b>LIDERAZGO</b><br>Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Permite saber qué sucede a las personas afectadas por una decisión. Asegura que el grupo tenga la información necesaria. |  |  | X |
|                         | <b>PLANIFICACIÓN</b><br>Aptitud para idear formas de llevar a cabo diferentes estrategias y/o etapas de forma organizada, para lograr una o varios objetivos en su área de labores dentro del Servicio de Salud Magallanes.   |  |  | X |
|                         | <b>TOMA DE DECISIONES</b><br>Aptitud para optar entre diferentes alternativas para solucionar una dificultad o resolver una situación en su quehacer laboral, decidiendo acciones concretas y lógicas en torno a la decisión tomada.  |  |  | X |

Perfil aprobado por:



  
FIRMA  
Subdirector  
Gestión y Desarrollo de las Personas