



SUBDIRECCIÓN DE LAS PERSONAS
SECCIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
1.- IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo	Trabajador Social y/o Asistente Social
Servicio, Unidad o Sección	OIRS
Estamento o Planta	Profesional
Grado EUR	Gr. 15° EUR
Jornada de trabajo	Sistema diurno, 44 Horas semanales
Jefatura Directa	Jefe Oficina OIRS
Jefatura Superior	Jefe Unidad Atención al Usuario
2.- OBJETIVO DEL CARGO Y PRINCIPALES FUNCIONES	
Objetivo del cargo	Contribuir, desde su disciplina a la atención de los usuarios y usuarias del Hospital Puerto Montt que solicita información u orientación, garantizando la oportunidad en el acceso y el ejercicio de los derechos establecidos en la Ley N°20.584, a través de una atención de calidad, respeto y buen trato.
Principales Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Brindar atención de público, a través de los distintos medios de comunicación, (presencial, telefónico u otras tecnologías de la información), caracterizada por el buen trato y calidad de la atención a usuarios que se contacten con el área, entregando respuestas claras y orientadoras.- Registrar y/o actualizar información referente a su área de desempeño en el sistema informático correspondiente, de acuerdo a lineamientos establecidos.- Participar en el cumplimiento de las directrices Ministeriales y del establecimiento en las Oficinas de OIRS, Participación Ciudadana, Hospital Amigo.- Participar en reuniones administrativas con Jefatura y equipo de trabajo.- Informar al usuario en relación al funcionamiento y prestación de servicios, plazos, requisitos, procedimientos y horarios de los distintos establecimientos de salud, así como de documentos requeridos para acceder en forma expedita y oportuna a las diversas prestaciones de salud.- Orientar a las personas en todas las materias relacionadas con los servicios del sector salud y en la competencia de otros organismos de la administración pública.- Recibir, gestionar (derivando cuando el caso lo requiera) y responder todas las solicitudes y reclamos, en relación a la atención de salud o respecto de alguno de sus funcionarios, que expresen cualquier tipo de irregularidad que afecten los intereses del usuario.- Otras funciones que determine Jefatura.
Responsabilidades por	<ul style="list-style-type: none">- Dar cumplimientos a los procesos administrativos propios de la oficina OIRS.- Resguardo y confidencialidad de la documentación e información sensible que se maneja en la Unidad.

	<ul style="list-style-type: none"> - Correcta utilización de insumos y bienes asignados. - Informar ausentismos con anticipación a su jefatura directa, para la correcta gestión de reemplazo si correspondiese.
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina equipada, iluminación y espacio físico adecuada. - Trabajo en jornada diurna, 44 horas semanales, con disponibilidad para extender su horario habitual de acuerdo a las necesidades del establecimiento. - Rotación entre las diferentes áreas dependientes de OIRS.
PERFIL DEL CARGO	
3.- REQUISITOS FORMALES OBLIGATORIOS	
Requisitos Académicos	Título Profesional de Trabajador Social y/o Asistente Social, de a lo menos 8 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 (acreditar a través de fotocopia simple)
Requisitos Legales	Requisitos a acreditar al momento de la contratación: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los requisitos de ingreso a la administración pública consignados en el Art. N° 12 de la Ley N° 18.834 (Estatuto administrativo). - Cumplir con los principios de la probidad administrativa establecidos en el art 54; y de las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en el art 56 de la ley 18.575 (Ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado) - Cumplir con los requisitos establecidos en el DFL N°21 o DFL vigente al momento de la contratación.
4.- ASPECTOS DESEABLES	
Experiencia en cargos similares	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia laboral como Profesional Trabajador Social y/o Asistente Social en Instituciones de salud pública de al menos 1 año. Acreditar esta experiencia laboral, a través de relación de servicio (si corresponde) y documento emitido por la Institución o Jefatura que certifique el tiempo de desempeño en el área solicitada. - Experiencia laboral como profesional Trabajador Social y/o Asistente Social de al menos 1 año en hospitales de alta complejidad en áreas de atención al usuario, OIRS o afines. Acreditar esta experiencia laboral, a través de relación de servicio (si corresponde) y documento emitido por la Institución o Jefatura que certifique el tiempo de desempeño en el área solicitada.
Formación complementaria	-Diplomado en las siguientes áreas: Gestión en Salud u otros acordes al cargo. (Acreditar a través de fotocopia simple y/o historial de capacitación institucional).
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo en Crisis. - Conocimiento de Ley 20584 de Derechos y Deberes de los Pacientes. - Conocimiento de la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información. - Atención usuarios(as) en salud. - Gestión de Procesos Administrativos. - Manejo Office. - Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) u otros acordes al cargo. <p>* Todos los cursos deben tener una vigencia de 5 años al momento de la postulación. (Acreditar a través de fotocopia simple o historial de capacitaciones del HPM)</p>

5.- PERFIL DE COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Nivel	Descripción
Humanización y trato	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demuestra cortesía. Ejecuta acciones que son comúnmente reconocidas como signos de cortesía. EJ: saludar, despedirse, llamar a la gente por su nombre, pedir las cosas por favor, dar las gracias, presentarse ante personas nuevas, abrirle la puerta a alguien, etc. ✓ A nivel paraverbal y no verbal, manifiesta disposición por la atención. Concretamente, su tono de voz es percibido como agradable, su expresión corporal refleja voluntad para atender a la persona, establece contacto visual y sonríe regularmente. ✓ Se comunica de manera inclusiva. Se dirige a su interlocutor sin hacer juicios previos respecto a su orientación sexual, identidad de género, nivel socioeconómico, origen étnico, creencias religiosas o cualquier otro aspecto que pueda incitar a la discriminación arbitraria. ✓ Indaga en las necesidades de su interlocutor. Observa, pregunta, lee documentos, etc., con el fin de determinar sus necesidades fisiológicas y psicológicas. EJ: miedos, expectativas, inquietudes, estado anímico, condición de salud, frío, hambre, dolor, etc. ✓ Indaga en su contexto social/familiar. Realiza preguntas para indagar sobre situaciones que rodean a su interlocutor, con el fin de identificar factores que gatillan necesidades en él/ella y que, por ende, pueden estar condicionando su actuar. ✓ Presta apoyo psicosocial. Resuelve problemas y/o necesidades explícitas de su interlocutor que son de carácter inmediato, ya sea de índole fisiológico, psicológico o social, con el fin de reducir su ansiedad, miedos, dolor, incertidumbre o cualquier otro estímulo aversivo (sea psicológico o físico) que comprometa su bienestar. ✓ Actúa a favor de la equidad. A través del ejercicio de sus funciones, realiza acciones orientadas a la consideración, integración y fomento de la equidad de las personas. ✓ Recuerda información clave de las personas. Recuerda elementos esenciales de las condiciones particulares de las personas, con el fin de considerarlas a la hora de ejecutar cualquier acción que les compete. ✓ Explica la realidad de su interlocutor. Comunica las condiciones que caracterizan a una persona (individuales, sociales, económicas y/o políticas) y explica cómo estas influyen en su comportamiento, con el fin de que se consideren a la hora de coordinar el trabajo colectivo. ✓ Genera una mayor satisfacción en su interlocutor. Actúa a partir de deducciones que realiza sobre las condiciones y necesidades de la persona. Ejecuta acciones que aumentan el bienestar de esta y evita aquellas que lo disminuyen (EJ: omite información sensible e innecesaria para no generar malestar en una persona). ✓ Propicia el trato equitativo en terceros. Pide a terceros que actúen en pro del trato equitativo hacia las personas.

Adhesión a principios y valores	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resguarda la confidencialidad de la información. La maneja y comunica a las personas en privado. Además, la solicita, accede a ella o la utiliza solo con fines laborales y cuando le compete directamente. ✓ Garantiza la veracidad de la información. La información que genera o distribuye es veraz en su totalidad. No manipula información ni crea información falsa. ✓ Demuestra consciencia social. Es capaz de explicar el impacto que tiene su labor o la de la organización en las personas y la sociedad en general. ✓ Garantiza el acceso a la información. Genera acciones que facilitan el acceso a la información, tanto de carácter público (que debe ser conocida por todos) como privado (para quienes les compete). ✓ Cuida el inmobiliario. Realiza acciones que resguardan el inmobiliario de la organización. ✓ Propicia el cuidado del inmobiliario. Pide a terceros que actúen en pro del cuidado del inmobiliario de la organización.
Planificación y organización	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determina tareas y recursos asociados. Divide un proyecto en tareas o reconoce las tareas ya divididas que contempla un proyecto u objetivo asignado y establece los requisitos necesarios para su cumplimiento, en cuanto a herramientas, insumos y personas. ✓ Realiza una programación. Asigna cantidades de tiempo para las tareas, define hitos significativos y ritmos de trabajo y establece fechas de avance y/o término. ✓ Gestiona los recursos. Conoce su ubicación y utilidad, y los distribuye en función de la demanda. ✓ Cumple con los plazos establecidos. Logra que la mayoría de las actividades se realicen en el plazo acordado. ✓ Prioriza. Organiza las actividades, según su criticidad, y ajusta dicha organización cuando lo considera necesario. ✓ Monitorea el progreso. Chequea las actividades cumplidas y pendientes. ✓ Reprograma ante imprevistos. Tras haber identificado imprevistos, los contempla en su planificación y reorganiza las tareas, hitos, ritmos de trabajo o fechas de avance/término. ✓ Optimiza los recursos. Logra ahorrar recursos, a través de su correcta utilización. No sobreestima la cantidad de ellos para realizar las actividades y los recicla si es posible.
Adaptarse y responder al cambio	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ajusta su comportamiento ante solicitudes y/o persuasión de terceros. Realiza acciones o modifica conductas para enfrentar un cambio explicitado por un tercero, independiente de su comprensión. ✓ Demuestra disposición de asumir el cambio. Su comunicación verbal o no verbal refleja explícitamente la intención de abordar el cambio. ✓ Modifica su comportamiento por sí mismo. Realiza acciones para afrontar un cambio explicitado por un tercero, sin necesidad de que se lo soliciten directamente o lo persuadan.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Busca comprender el cambio. Realiza preguntas y acciones, con el objetivo de comprender las razones detrás de los cambios propuestos o impuestos. ✓ Modifica su comportamiento ante cambios no explicitados. Es capaz de reconocer los cambios en su entorno sin que un tercero los explicita, y modifica su conducta ante estos. ✓ Facilita el cambio. Proporciona herramientas a terceros para abordar el cambio, como conocimiento acerca de la lógica de dicho cambio y posibles formas de afrontarlo, lo cual incluye la coordinación de sus propias acciones y las de los demás.
Trabajar con personas	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acepta ayuda. Ante el ofrecimiento de ayuda para abordar el trabajo, no realiza acciones de menosprecio; acepta explícitamente la ayuda si la considera necesaria. ✓ Pide ayuda. Solicita explícitamente ayuda a terceros para realizar acciones concretas relacionadas con el trabajo (EJ: pide ayuda para elaborar un documento). ✓ Acepta las críticas. Reflexiona acerca de aquellas que son fundadas, las agradece y no las concibe como un ataque personal. Por otro lado, desecha aquellas que son únicamente con el objetivo de desprestigiar. ✓ Respeto diferentes ideas y/u opiniones. Ante ideas y/u opiniones expuestas, no las critica de manera despectiva. Por el contrario, las considera al momento de evaluar todas las opciones existentes para abordar el trabajo. ✓ Busca retroalimentación. Pide opiniones y/o perspectivas respecto al desempeño de sus tareas y/o funciones. ✓ Entrega retroalimentación. Ya sea a una persona, grupo específico o al equipo en general, realiza una retroalimentación relacionada con el trabajo, ya sea para felicitar, señalar aspectos de mejora o entregar sugerencias. ✓ Demuestra la comprensión del mensaje. Al ser consultado, logra comunicar explícitamente o parafrasear el mensaje que le entregó previamente su interlocutor, con el fin de demostrar que comprendió lo que este le dijo. ✓ Ofrece ayuda. Ayuda a terceros de manera altruista, sin la necesidad de una orden directa. ✓ Conoce a su equipo. Sabe las fortalezas y debilidades de cada uno de los integrantes de su equipo. ✓ Comparte información. Comparte información sobre estrategias y condiciones de la organización que ayudan al cumplimiento de los objetivos. ✓ Involucra al equipo. Invita al equipo a participar de discusiones grupales sobre una situación y/o actividad, debido a su relevancia o criticidad para el servicio. ✓ Fomenta la cooperación mutua. Realiza acciones que promueven la colaboración entre los distintos integrantes del equipo, con respecto a la realización del trabajo. ✓ Celebra los logros. Entrega explícitamente sus felicitaciones por el cumplimiento de objetivos/metás.

RESPONSABLES DE LA CONSTRUCCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE ESTE DOCUMENTO

Edición	Nombre y Cargo	Fecha
Responsable de la información entregada	T.S. Lilian Paredes Aro Jefe Oficina de OIRS	Septiembre 2024
Revisado y autorizado por:	T.S. Sebastián Rojas Oyarzo Jefe Unidad Atención al Usuario	Septiembre 2024
Asesoría Subdirección de las Personas	Ps. Paula Arroyo Fernández Sección Reclutamiento y Selección	Septiembre 2024