



SUBDIRECCIÓN DE LAS PERSONAS
SECCIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
1.- IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo	Facilitador Intercultural
Servicio o Unidad	Unidad Atención al Usuario
Centro de Responsabilidad	Departamento Experiencia al Usuario
Estamento o Planta	Administrativo
Grado	Grado 18° EUR
Jornada de trabajo	44 horas sistema diurno
Jefatura Directa	Sebastián Rojas Oyarzo
Jefatura Superior	Maria Isabel Martinez Águila
2.- OBJETIVO DEL CARGO Y PRINCIPALES FUNCIONES	
Objetivo del cargo	Mediar entre el sistema de salud público y las personas, sus familias y comunidades indígenas, brindando asesoramiento, desarrollo y coordinación en temáticas interculturales de salud, con el fin de mejorar la pertinencia e identidad de la atención en el Hospital Puerto Montt.
Principales Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Atender las necesidades de los pacientes pertenecientes a los pueblos originarios, resguardando el derecho, acceso y la oportunidad de la atención en salud.- Respetar la identidad cultural y realizar un trabajo acorde a las necesidades de la comunidad, acompañando, orientando y educando cuando así se requiera a los usuarios, su familia y equipos de salud, propiciando el fortalecimiento de la Medicina Mapuche y la complementariedad de sistemas médicos de acuerdo a la normativa legal vigente.- Facilitar la interacción del enfermo mapuche-huilliche y su familia con el personal de salud, en la consulta ambulatoria y/o en hospitalización, propiciando una adecuación de las acciones o procedimientos.- Intermediar entre el paciente, el equipo de salud y especialistas de la Medicina mapuche para un abordaje integral de la enfermedad en el contexto hospitalario.- Realizar acciones de promoción en salud incorporando la pertinencia cultural.- Crear y participar en mesas locales de participación intercultural, de donde saldrán representantes para el consejo de desarrollo local- Elaborar, implementar, realizar seguimiento y evaluar dos veces al año la planificación anual de actividades en conjunto con sus referentes técnicos.- Otras tareas encomendadas por la Jefatura.



Responsabilidades por	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado uso de equipamiento de la Oficina. - Confidencialidad de la Información que se maneja. - Correcto uso de elementos de protección personal.
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Este trabajo se realiza en la Oficina de Facilitadores interculturales, Contará con un PC, silla y escritorio.
PERFIL DEL CARGO	
3.- REQUISITOS FORMALES EXIGIBLES	
Requisitos Académicos	Licencia de Enseñanza Media. (Acreditar a través de fotocopia simple).
Experiencia Laboral	Experiencia laboral como administrativo de a lo menos 3 años en atención directa de usuarios/as en Instituciones de Salud Pública de baja, mediana y/o alta complejidad. (Acreditar a través de relación de servicio (funcionarios/as públicos) y/o documento emitido por la Institución o Jefatura que certifique el tiempo de desempeño, cargo, funciones, unidad y/o servicio. Timbrado y firmado por jefatura o RRHH. De lo contrario, no se considerará dicha experiencia).
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. - Cumplir con el decreto exento N°865 del Ministerio de Salud que dispone la vacunación obligatoria anti Hepatitis B.
4. ASPECTOS DESEABLES	
Experiencia laboral	Experiencia laboral como facilitador intercultural de al menos 6 meses en atención directa de usuarios/as en Instituciones de Salud Pública de baja, mediana y/o alta complejidad. (Acreditar a través de relación de servicio (funcionarios/as públicos) y/o documento emitido por la Institución o Jefatura que certifique el tiempo de desempeño, cargo, funciones, unidad y/o servicio. Timbrado y firmado por jefatura o RRHH. De lo contrario, no se considerará dicha experiencia).



Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de herramientas de Microsoft nivel intermedio. - Atención a público. - Buenas prácticas laborales. - Trabajo en equipo. - Manejo de conflicto. - Buen trato. - Cosmovisión de Pueblos Originarios. - Cursos de medicina tradicional Mapuche. - Otros cursos acordes al cargo. <p>(Acreditar a través de fotocopia simple o historial de capacitaciones firmado y timbrado por RRHH o unidad a cargo. Los cursos deben tener una vigencia de 5 años al momento de la postulación).</p>
-----------------------	---

5.- PERFIL DE COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Nivel	Definición
Humanización y Trato	2	<p>Nivel 1</p> <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. <p>Nivel 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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



		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
Adhesión a Principios y Valores	2	<p>Nivel 1</p> <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. <p>Nivel 2</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
Competencias Críticas	Nivel	Definición
Seguir Instrucciones y Procedimientos	2	<p>Nivel 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Es puntual. Llega a la hora al trabajo y a las actividades agendadas. Mantiene un orden estricto del proceso. Sigue todos los pasos de un procedimiento sin saltarse ninguno. Acata las órdenes de su jefatura. No demuestra resistencia ante las directrices del trabajo y/u órdenes directas de su jefatura. Cumple con las normativas establecidas. No realiza acciones que transgreden las normativas internas de la organización. Utiliza los conductos regulares para las acciones que lleva a cabo. <p>Nivel 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantiene el orden en su espacio de trabajo. Ordena materiales, herramientas, implementos, documentación, etc., con el fin de facilitar su acceso y uso.



		<ul style="list-style-type: none">• Mantiene la seguridad del espacio de trabajo. Realiza acciones que permiten realizar el trabajo de manera más segura y/o mantienen más seguro al usuario dentro del lugar donde se desenvuelven.• Notifica dificultades en el cumplimiento de normativas. Notifica condiciones propias, del equipo o la organización que dificultan el cumplimiento de las normativas impuestas.• Comunica su ausentismo programado con anticipación. Avisa su ausencia programada antes de presentar inasistencia.• Comprende la importancia de ajustarse a las normas. Es capaz de comunicar la importancia de ajustarse a ellas y las consecuencias negativas de no hacerlo.• Fomenta el cumplimiento de las normativas. Concientiza a otros sobre la relevancia de su cumplimiento y las consecuencias negativas de no hacerlo.
Trabajar con Personas	1	Nivel 1 <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.• Respeta 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.
Presentar y Comunicar Información	2	Nivel 1 <ul style="list-style-type: none">• Entrega información. Provee información que sabe que ayudará a su interlocutor, sin que este la pida explícitamente.• Responde a las consultas. Ante preguntas, provee información que permite resolver la consulta del interlocutor o entregar directrices sobre cómo lograrlo.• Respeta los tiempos de habla. No interrumpe la comunicación de su interlocutor. Nivel 2 <ul style="list-style-type: none">• Organiza la comunicación. Su comunicación presenta una secuencia lógica, propósito, importancia y puntos principales.• Readecua el lenguaje. Modifica su vocabulario y el proceso comunicativo en sí mismo, según las características de su interlocutor y el contexto, con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje. Para ello, puede tomar en cuenta la



SUBDIRECCIÓN DE LAS PERSONAS
SECCIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

		<p>experiencia, antecedentes y expectativas de los interlocutores y utilizar términos, analogías, dinámicas y/o ejemplos que sean significativos para ellos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Corrobora la comprensión del mensaje. Escucha a los interlocutores y observa sus comportamientos para interpretar la entrega y comprensión del mensaje. Adicionalmente, realiza preguntas para identificar si el usuario comprendió el mensaje que intentó transmitir. Si es necesario, recalca el mensaje.• Demuestra fluidez verbal. Su comunicación es clara (buena dicción), concisa y fluida no utiliza muletillas ni redundancia en las ideas.
RESPONSABLES DE LA CONSTRUCCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE ESTE DOCUMENTO		
Edición	Nombre y Cargo	Fecha
Responsable de la información entregada	Sebastián Rojas Oyarzo Jefe Unidad Atención al Usuario	Septiembre, 2024
Revisado y autorizado	Dra. Maria Isabel Martínez Águila Jefa Departamento experiencia usuaria	Septiembre, 2024
Asesoría Subdirección de las Personas	Ps. Javiera Almonacid Almonacid Psicóloga Reclutamiento y Selección	Septiembre, 2024