

PAUTA PARA PROCESO EXTERNO DE OPOSICIÓN DE ANTECEDENTES PROFESIONAL JEFE(A) DE GESTIÓN USUARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

1. ANTECEDENTES GENERALES.

La siguiente Pauta regulará el llamado al proceso de selección para proveer el cargo de:

Cargo	JEFE(A) DE GESTIÓN USUARIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
Vacantes	01
Grado E.U.S.	14°
Renta Bruta	\$ 1.448.704.-
Jornada	Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 Horas – viernes de 08:00 a 16:00 Horas.
Lugar de desempeño	Hospital de la Familia y la Comunidad Adriana Cousiño de Quintero.
Dependencia	Dirección del Hospital de la Familia y la Comunidad Adriana Cousiño de Quintero.

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

HITOS	FECHAS
Difusión del proceso de selección	A contar del 06 de junio de 2023
Periodo postulación y entrega de antecedentes	Entre el 06 y 12 de junio de 2023
Etapa de análisis curricular	Entre el 13 al 15 de junio de 2023
Etapa de Evaluación Psicolaboral	Entre el 16 y el 19 de junio de 2023
Etapa de Entrevista personal a postulantes por Comisión Selección.	Entre el 27 y el 28 de junio de 2023
Resolución del proceso de selección	Entre el 29 y 30 de junio de 2023
Inicio de Funciones	A contar del 01 de julio de 2023

El presente cronograma del proceso es referencial, puede sufrir modificaciones, que se comunicarán a través de la página web del Servicio (www.ssvq.cl) por lo que se recomienda a los postulantes visitar regularmente dicho portal para realizar el seguimiento del proceso.

3. OBJETIVO DEL CARGO.

- A. **OIRS:** Cumplir funciones de Responsabilidad de Gestión en su Unidad. Responder a las necesidades de participación ciudadana, permitiendo a la ciudadanía acceder e interactuar de manera óptima con la Institución, garantizando su derecho a Informarse, Sugerir, Reclamar y Felicitar.

- B. Participación Ciudadana:** Fortalecer el desarrollo de la Participación Ciudadana efectiva en Salud con enfoque territorial, pertinencia sociocultural y de derechos, involucrando a las personas, organizaciones sociales e instituciones

4. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO.

- **OIRS:**

1. Gestionar su Unidad de acuerdo con el Plan Estratégico de Desarrollo del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota y el del Establecimiento.
2. Generar planes estratégicos a través de la aplicación de instrumentos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, tanto de la calidad de la atención recibida, como de sus expectativas.
3. Difundir la ley de derechos y deberes del paciente; y velar por su cumplimiento permitiendo a la ciudadanía acceder e interactuar de manera óptima con la Institución, garantizando su derecho a Informarse, Sugerir, Reclamar y Felicitar.
4. Gestionar el cumplimiento de los compromisos de gestión y metas de desempeño que correspondan a su Unidad o en las cuales la Unidad participe con su aporte.
5. Realizar informes correspondientes a su unidad según corresponda, como informes mensuales de actividad de la OIRS, entre otros.
6. Alertar al Director/a sobre casos que puedan desarrollarse en demandas o denuncias en medios de comunicación.
7. Asegurar la gestión y funcionamiento técnico y administrativo de su Unidad.
8. Actuar acorde a las competencias transversales definidas por la Organización y acorde a las competencias específicas conductuales, propias del ámbito funcional de su jefatura.
9. Gestionar el Clima Laboral de su Unidad, generando las estrategias necesarias para mantener ambientes de trabajo basados en el respeto y en relaciones laborales adecuadas entre sus integrantes.
10. Retroalimentar en forma permanente el desempeño de las personas de quien es Jefe Directo.
11. Poner en práctica y de acuerdo al nivel de desempeño esperado, las competencias transversales definidas por la organización, al igual que las competencias específicas conductuales de su ámbito de trabajo. Estas competencias son las requeridas por la familia de cargos.
12. Revisar y otorgar VºBº a respuestas de solicitudes ciudadanas para firma de director(a).
13. Liderar Comité de Gestión de Reclamos.
14. Establecer coordinaciones con jefes de servicios y/o funcionarios, para el cumplimiento del plazo legal de respuestas.
15. Participar en reuniones de coordinación de las OIRS en el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota
16. Atender las solicitudes emanadas del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, Ministerio de Salud, FONASA, Gobernaciones y otras instancias intersectoriales.
17. Realizar y/o supervisar la realización encuestas y estudios de satisfacción usuaria.
18. Cualquier otra función inherente que le asigne la jefatura o superiores jerárquicos.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

1. Asumir la jefatura de participación social del HAC.
2. Asesorar al director/a sobre las normas técnicas y directrices de acuerdo al plan de participación social vigente.
3. Efectuar en forma oportuna el diagnóstico participativo de salud y participar en la elaboración del Plan de Salud según los requerimientos comunitarios.
4. Velar por la adecuada coordinación y ejecución de las acciones de salud que corresponda realizar enfocadas para el usuario, su familia y comunidades.

5. Programar y realizar reuniones periódicas con su equipo de colaboración.
6. Desempeñar funciones y tareas de acuerdo a situaciones emergentes de salud local.
7. Velar por que se entregue un servicio de calidad, trato humanizado, digno e informado al usuario tanto de atención abierta, urgencias como cerrada.
8. Incorporar tareas de gestión y desarrollo intersectorial, tanto a nivel comunal como de red de salud u otras similares requeridas por el SSVQ.
9. Fortalecer el reconocimiento del Hospital a través del trabajo comunitario y de inclusión al interior del establecimiento, en el marco del contexto de Migrantes e Interculturalidad de la comuna.
10. Coordinar trabajo colaborativo con el municipio de Quintero y Puchuncavi para la implementación de estrategias comunales.
11. Fomentar nuevas instancias de participación social en salud, acción que se enmarcan en la Ley 20.500 de Asociatividad y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
12. Asesorar al Consejo consultivo de usuarios de salud en sus reuniones y actividades incorporadas en su plan de trabajo anual.
13. Actualizar Plan Estratégico de Participación Ciudadana del Servicio de Salud, que incorpore gradualmente los distintos niveles de Participación Ciudadana en la red asistencial.
14. Implementar las acciones definidas en el Plan de Participación en coherencia con los instrumentos gubernamentales de participación Ciudadana.
15. Evaluar los resultados del Plan Estratégico de Participación acorde con los objetivos planteados por el Servicio de Salud.

5. REQUISITOS.

5.1 Requisitos Legales:

Los postulantes deberán cumplir los requisitos de ingreso a la Administración Pública, establecidos en el Art. 12º de la Ley 18.834:

- a) Ser ciudadano o extranjero poseedor de un permiso de residencia;
- b) Haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o
- e) técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley;
- f) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones, y
- g) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

5.2 Requisitos Específicos:

Los requisitos establecidos en el Decreto con Fuerza de Ley. N° 08 de noviembre de 2017 del Ministerio de Salud:

- I) Título Profesional de una carrera de a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a un año, en sector público o privado; o
- II) Título Profesional de una carrera de a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos

validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a dos años, en sector público o privado.

5.3 Aspectos Técnicos Para El Desempeño Del Cargo

- 5.3.1. Enseñanza Media completa.
- 5.3.2. Título Profesional de Trabajador/a Social/ Asistente Social, Psicólogo/a, Sociólogo/a.

5.4 Aspectos Deseables

- 5.4.1. Capacitaciones aprobadas y certificadas en temáticas relacionadas a las funciones del cargo en Participación Social y OIRS
- 5.4.2. Experiencia previa en Gestión Comunitaria.
- 5.4.3. Manejo cabal del sistema www.tramiteenlinea.cl y dispositivos de participación ciudadana.
- 5.4.4. Conocimiento del proceso de gestión interna de solicitudes ciudadanas.
- 5.4.5. Conocimiento sobre calidad y acreditación en salud.
- 5.4.6. Conocimientos de la Ley N° 20.285, sobre transparencia y acceso a la información.
- 5.4.7. Conocimiento Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de Los Pacientes.
- 5.4.8. Conocimiento de otras normas legales pertinentes.
- 5.4.9. Experiencia de al menos un año en cargos públicos relacionados al cargo Certificados.

5.5 Competencias para el ejercicio del cargo

5.5.1 Competencias Transversales del Funcionario Público

1. Compromiso con la Organización
2. Probidad
3. Orientación a la Eficiencia
4. Orientación al Usuario
5. Comunicación efectiva
6. Manejo de Conflictos
7. Adaptación al Cambio.
8. Proactividad.
9. Manejo de Tecnologías de la información y Comunicación

5.5.2 Competencias Específicas para el desempeño del Cargo

1. Auto organización
2. Negociación y resolución de problemas
3. Capacidad de análisis
4. Planificación y Organización
5. Liderazgo
6. Comunicación efectiva
7. Destreza Social
8. Pro Actividad
9. Tolerancia A Situaciones Críticas
10. Toma Decisiones
11. Trabajo Bajo Presión
12. Discreción.

6. PROCEDIMIENTO DE POSTULACION.

6.1 Difusión y Publicación de Bases:

El Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las personas del Servicio realizará la más amplia difusión de la presente Pauta de proceso de selección a través del correo electrónico masivo institucional de Recursos Humanos, el portal www.empleospublicos.cl y la página web del Servicio www.ssvq.cl.

6.2 Orden en la entrega de Antecedentes:

- a) Curriculum Vitae actualizado (Formato Empleos Públicos) (su experiencia debe ser acreditada por certificados de empleadores anteriores)
- b) Fotocopia simple del Título Profesional o del Certificado de título, copia de Certificado de Estudios.
- c) Fotocopia simple de los certificados de actividades de Capacitación y Formación realizadas, pertinentes al cargo. Con horas, nota o aprobación y fecha de realización.
- d) Certificados que acrediten experiencia laboral como profesional (**no contratos de trabajo, ni cotizaciones previsionales**)

Los documentos antes señalados, se deben ingresar en el mismo Portal de Empleos Públicos, en la opción "adjuntar archivos". Al momento de formalizar su postulación al cargo, se le asignará un ticket de validación. Si el postulante no adjunta los documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción de postular, quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.

Se informa a los postulantes, que los antecedentes curriculares serán evaluados con el formato de "CV online" del Portal de Empleos Públicos, disponible en su cuenta personal en "mis datos". Es por ello que se sugiere mantener actualizada la información curricular en su "CV online".

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.

Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se comúnmente se administran, deberán informarlo en la ficha de registro o ficha de postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos/as los/as postulantes que se presenten a este proceso de selección.

Los(as) postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Los(as) postulantes que no adjunten los antecedentes requeridos quedarán fuera del proceso.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de candidatos idóneos, entendiéndose por éstos aquellos candidatos(as) que no cumplan con el perfil y/o requisitos establecidos. Esta decisión podrá ser tomada por la Comisión o la Dirección del Establecimiento.

Las consultas sobre el proceso de postulación, como el estado del concurso podrán canalizarse sólo a través de correo electrónico dirigido a recluta.hquintero@redsalud.gov.cl.

Finalmente, en virtud de la entrada en vigencia de la ley N°21.389 (que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos) y en el caso de ser contratada/o y/o nombrada/o en alguno de los cargos publicados en este portal, la institución contratante deberá consultar si usted posee una obligación pendiente en el mencionado Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a efecto de proceder con las retenciones y pagos que

correspondan. La persona que figure en el registro deberá autorizar como condición habilitante para su contratación/no que no adjunten todos los antecedentes solicitados hasta el día y fecha que se indica en el cronograma, quedarán fuera del proceso de selección.

7. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

7.1 De la Comisión de Selección

Para el desarrollo de este proceso, existirá un Comité de Selección, que estará integrado por las siguientes personas:

- Jefa de Atención Primaria de Salud, del Hospital Adriana Cousiño de Quintero, quien actuará como presidenta, cuenta con voz y voto.
- Referente Técnico del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, cuenta con voz y voto.
- Representante de FEDEPRUS del Hospital Adriana Cousiño, cuenta con voz y voto.
- Psicóloga Laboral, Hospital Adriana Cousiño, quien actúa como coordinadora del proceso en cada una de las etapas. Cuenta con voz.
 - a. El Comité de Selección podrá funcionar siempre que concurren más del 50% de sus integrantes con derecho a voto. Los acuerdos del comité se adoptarán por simple mayoría y se dejará constancia de ellos en un acta. Ante situaciones de empate, éste será dirimido por el/la Presidente/a del Comité.
 - b. Los miembros del Comité podrán encomendar a un reemplazante, idealmente su subrogante formal, ser parte de la comisión en caso de no poder asistir.
 - c. Será facultad del Comité en caso de que éste lo estime conveniente, solicitar las opiniones técnicas que estime necesarias o entidades que tengan competencia en la materia consultada, la cual tendrá sólo derecho a voz.
 - d. La primera reunión será para constituirse como Comité de Selección y para acordar el cronograma de actividades a desarrollar.

8. REVISIÓN DE ANTECEDENTES DE POSTULACIÓN.

Se realizará la revisión de los antecedentes presentados por los postulantes de acuerdo a lo establecido en el punto 6.2 de las presentes bases de postulación.

9. DE LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJES DE LOS FACTORES Y DE LOS PUNTAJES MÍNIMOS EXIGIDOS.

9.1 Metodología de evaluación

La evaluación se llevará a cabo sobre la base de etapas sucesivas, indicándose en cada factor cuál es puntaje mínimo de aprobación que determinará el paso a las etapas siguientes. La evaluación de los postulantes constará de cuatro etapas que se presentan en la siguiente tabla, debiendo entenderse que de no cumplir con los criterios exigidos en ella; el puntaje equivale a 0 (cero) puntos.

ETAPAS	FACTOR	CRITERIO	PTJE	PONDERACION (%)	PTAJE MAXIMO POR FACTOR	PTJE MINIMO APROBACION ETAPA
ETAPA 1: EVALUACIÓN CURRICULAR DE ESTUDIOS, CAPACITACION Y EXPERIENCIA LABORAL	Factor 1: Experiencia en funciones similares al cargo	Posee experiencia en funciones similares al cargo, de al menos 3 años o más.	7	30%	7	10
		Posee experiencia en funciones similares al cargo entre 2 año y 2 año 11 meses.	5			
		Posee experiencia en funciones similares al cargo entre 1 año y 1 año 11 meses.	2			
	Factor 2: Formación/Capacitación atingente al cargo.	Posee 180 horas y más certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	7			
		Posee entre 100 y 179 horas certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	5			
		Posee entre 64 y 99 horas certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	2			

		Posee menos de 63 horas de capacitación aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	1			
ETAPA 2: ADECUACIÓN PSICOLABORAL AL CARGO	Factor 3: Adecuación Psicolaboral al cargo	Informe Psicolaboral lo define como Recomendable para el cargo.	10	30%	10	5
		Informe Psicolaboral lo define como Recomendable con Observaciones para el cargo.	5			
		Informe Psicolaboral lo define como No Recomendable para el cargo.	0			
ETAPA 3: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECIFICAS PARA EL CARGO	Factor 4: Evaluación de competencias específicas para el cargo	Presenta especiales habilidades y competencias requeridas para el cargo.	10	40%	10	7
		Presenta variadas habilidades y competencias requeridas para el cargo.	7			
		Presenta algunas habilidades y competencias para el cargo.	5			
		Presenta mínimas habilidades y competencias para el cargo.	3			

		No presenta habilidades ni competencias requeridas para el cargo.	1			
		TOTAL		100%	27	22

La comisión podrá solicitar referencias laborales de empleadores anteriores para complementar información para el informe final.

Para poder ser considerado postulante idóneo al cargo, deberá aprobar cada una de las etapas del proceso.

9.1 Descripción de las Etapas.

ETAPA 1: Evaluación curricular y de experiencia (30%)

Factor 1: Experiencia Profesional previa en funciones similares al cargo.

- Este factor se evaluará de la siguiente forma:

		Puntaje
Experiencia Profesional previa en funciones similares al cargo	Posee experiencia en funciones similares al cargo, de al menos 3 años o más.	7
	Posee experiencia en funciones similares al cargo entre 2 año y 2 año 11 meses.	5
	Posee experiencia en funciones similares al cargo entre 1 año y 1 año 11 meses.	2

Factor 2: Formación o Capacitación en temáticas asociadas a la gestión de unidades de personal y/o administrativa.

		Puntaje
Capacitación pertinente al cargo	Posee 180 horas y más certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	7
	Posee entre 100 y 179 horas certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	5
	Posee entre 64 y 99 horas certificadas y aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.	2
	Posee menos de 63 horas de capacitación aprobadas en temáticas referidas en el punto 5.4 de la presente pauta	1

Para la evaluación de este factor, se sumarán todas las **horas pedagógicas de capacitación pertinente al cargo, debidamente acreditadas por el postulante. Principalmente a las referidas en el punto 5.4 de la presente pauta.**

Para estos efectos, solo se validarán certificados de aprobación, no de participación. Serán considerados; cursos desde **16 horas y hasta con 5 años de antigüedad a la fecha de postulación. (mayo 2018-2023).**

ETAPA 3: ADECUACIÓN PSICO-LABORAL (30%)

Factor 4: Consiste en la aplicación de instrumentos psicométricos y entrevista complementaria, que pretende detectar las competencias asociadas al Perfil del Cargo. Dicha evaluación será realizada por un Psicólogo Laboral y los candidatos serán clasificados en alguna de las siguientes categorías:

		Puntaje
Adecuación Psicolaboral al cargo	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como Recomendable para el cargo.	10
	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como Recomendable con Observaciones para el cargo.	5

	La entrevista por competencias y batería de pruebas psicolaborales lo definen como No Recomendable para el cargo.	0
--	--	---

El **puntaje mínimo** de aprobación de esta etapa será de **05 puntos brutos**. Por lo tanto, no continuarán en proceso de evaluación aquellos postulantes que sean evaluados como No Recomendables.

Estos resultados serán reservados y no podrán ser divulgados por la comisión de selección, para proteger la confidencialidad de los resultados del proceso de evaluación.

Las evaluaciones serán realizadas por un Psicólogo Laboral, pudiendo el establecimiento contratar servicios externos de consultoría para el desarrollo de esta etapa.

Se avisará con tiempo la modalidad de entrevista, pudiendo ser online o presencial, en caso de ser presencial, el postulante deberá costear sus pasajes.

ETAPA 3: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA EL CARGO (40%)

FACTOR 4: Evaluación de Competencias Específicas: Esta etapa consiste en la aplicación de una entrevista, efectuada por el Comité de Selección a los postulantes que hayan superadas las etapas anteriores. Pretende identificar habilidades, de acuerdo al perfil de competencias para el cargo.

		Puntaje
Evaluación competencias específicas para el cargo	Presenta especiales habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 6.6 y 7.0)	10
	Presenta destacadas habilidades y competencias requeridas para el cargo (nota entre 6.0 y 6.5)	7
	Presenta varias habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 5.5 y 5.9)	5
	Presenta mínimas habilidades y competencias requeridas para el cargo (Nota entre 5.0 y 5.4)	3
	No presenta habilidades, ni competencias requeridas para el cargo (Nota inferior a 5.0)	1

Procedimiento de asignación de puntaje para esta etapa:

Cada uno de los integrantes del Comité de Selección que participe en las entrevistas con voz y voto, calificará a cada entrevistado con un puntaje entre 1 y 7 puntos. Se promediará la sumatoria de las notas obtenidas por cada postulante, dividiéndose por el número de evaluadores presentes.

Se avisará con tiempo la modalidad de entrevista, pudiendo ser online o presencial, en caso de ser presencial, el postulante deberá costear sus pasajes.

El **puntaje mínimo** de aprobación de esta etapa será de **07 puntos brutos**

10. DE LA PONDERACIÓN DE LOS ANTECEDENTES.

El diseño de la Pauta de este proceso será presentado junto al Acta de la primera reunión del Comité de Selección, considerándose éste como el acuerdo tomado por el mismo para este proceso específico.

11. LA NOTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Finalizado el proceso de selección, el Comité informará los resultados a los postulantes, enviando un correo electrónico, según la información señalada en sus antecedentes curriculares.



12. ETAPA FINAL.

Finalizado el trabajo del Comité de Selección, éste procederá a enviar al Director/a del Establecimiento los resultados del proceso y hará una propuesta para su análisis y decisión de provisión del cargo, pudiendo seleccionar a uno de los candidatos o declarar desierto el proceso. El cargo posee 03 meses a prueba, posteriormente una nueva renovación a los 06 meses a contar de la fecha de inicio de sus funciones, pudiendo el SSVQ utilizar este mismo proceso para un cargo similar, posterior a su cierre.

En caso de que el Servicio de Salud presente la necesidad de proveer un cargo de perfil y características similares a las de este proceso, podrá escoger de la nómina de postulantes idóneos a aquel que se adecúe de mejor manera al perfil de cargo, sin necesidad de realizar un nuevo concurso, pues la idoneidad del evaluado tendrá una validez de 6 meses a contar de la fecha de finalización del proceso de selección.