



**SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE LAS PERSONAS**  
**SECCIÓN CARRERA FUNCIONARIA Y CONTROL DE GESTIÓN**  
**RCQ / ECD / LSL / GCG**  
N° Int. 1115 – 04.09.2024

**RESOLUCIÓN EXENTA N°** 2042 /

**ARICA,**

**05 SEP 2024**

**COPIA**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el DFL N°1/2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado; DFL N°29/2005, del Ministerio de Hacienda, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre estatuto administrativo; Ley N°19.880/2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado; Oficio N°1/2015, del Gabinete Presidencial, instructivo sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el estado; Resolución N°1/2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el artículo 2°, letra q), de la Ley orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N°19.882; Resolución N°6/2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de las materias de personal que se indican; Resolución Exenta N°1850/2016, del Servicio de Salud Arica y Parinacota, que aprueba Procedimiento de selección de personal contrata y honorarios del Servicio de Salud Arica y Parinacota; Resolución Exenta N°2101/2019, del Servicio de Salud Arica y Parinacota, que aprueba política de gestión y desarrollo de las personas del Servicio de Salud Arica y Parinacota y Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani; Decreto de expansión N°10, según distribución por minuta a la Región de Arica y Parinacota que otorga nuevos cargos para el Hospital Regional Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani" para conformar el equipo de Navegadores en Red; Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, D.L. N° 2763/79; Las facultades que me confiere el DFL 1/2005 del Ministerio de Salud y su Reglamento aprobado por D.S. N° 140/2004 del Ministerio de Salud; Decreto Afecto N°11 de fecha 17 de mayo de 2024, del Ministerio de Salud, en el cual consta el nombramiento de doña Patricia Sanhueza Zenobio como Directora del Servicio de Salud Arica y Parinacota y,

**CONSIDERANDO:**

1.- Lo dispuesto en la Resolución N°1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que establece que los Servicios Públicos, deberán elaborar y aplicar procedimientos transparentes de reclutamiento y selección basados en el mérito, idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades y que tal proceso de reclutamiento y selección será aplicado a los ingresos de personas que se incorporen al servicio en calidad jurídica de contrata o código del trabajo, salvo que la autoridad, por resolución fundada, resuelva no aplicarlo, informando de ello a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

2.- Que, el Director de nuestro Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani", producto de la carga laboral, ha solicitado el apoyo de nuestra Dirección para el desarrollo del llamado a presentación de antecedentes de los cargos entregados para la línea "Navegadores en Red", dicto lo siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1.- **APRUÉBASE** las siguientes bases administrativas del proceso de selección interno para proveer los siguientes cargos del Equipo Navegadores en Red del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani":

4

CARGO	N° VACANTES	GRADO	ESTAMENTO
Enfermero(a) Encargado	01	13°	Profesional
Administrativo(a)	01	21°	Administrativo
Técnico(a) en Enfermería Nivel Superior	02	20°	Técnico

**BASES DEL LLAMADO A PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES INTERNO DEL EQUIPO NAVEGADORES EN RED DEL HOSPITAL REGIONAL ARICA Y PARINACOTA “DR. JUAN NOÉ CREVANI”**

Las presentes bases responden a las directrices establecidas en las Normas de Aplicación General en materia de Gestión y Desarrollo de Personas, emanadas desde la Dirección Nacional del Servicio Civil. Además, cumplen con asegurar que los métodos y procedimientos del proceso de selección estén sustentados en la no discriminación, en la paridad de género, la idoneidad y en los méritos de los y las postulantes.

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

Se adjuntan **Perfiles de Cargo por competencias** firmado y timbrado por las jefaturas directas y superiores de los cargos a proveer, indicando las especificaciones de cada cargo.

**REQUISITOS DE LEGALES:**

Para ingresar a la Administración del Estado será necesario cumplir los siguientes requisitos, según lo establecido en el estatuto administrativo:

- 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 (se acreditará mediante certificación entregada por el Servicio de Salud. Certificado que será emitido una vez que la persona seleccionada acepte el cargo)
- d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley
- e) 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
- f) No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal. (se acreditará mediante certificación entregada por el Registro Civil. Certificado que será emitido una vez que la persona seleccionada acepte el cargo).

**ANTECEDENTES DE POSTULACIÓN:**

Inicio del Proceso:

Las bases del proceso de selección se publicarán en el portal <https://www.saludarica.cl/trabaja-con-nosotros/> a contar del día **lunes 09 de septiembre de 2024**.

La recepción de antecedentes se extenderá desde **09/09/2024 hasta el 13/09/2024** a las 23:59 a través del formulario Google señalado a continuación: <https://forms.gle/oig9zJPTW4gGs5Tq8>

**La documentación solicitada señalada en la sección “Antecedentes Requeridos” debe ser subida exclusiva y únicamente a la plataforma señalada en el párrafo anterior siendo este el único medio de postulación válido para ser parte de los postulantes a evaluar. No será válida la documentación enviada a través de otro medio distinto a la plataforma señalada en el párrafo anterior.**

### **Antecedentes Requeridos:**

Para postular al presente Llamado de Antecedentes, el interesado/a deberá presentar los siguientes documentos mínimos exigidos:

- a) Currículum vitae en formato libre
- b) Copia Cédula de Identidad por ambos lados
- c) Certificado vigente de la situación militar al día, cuando fuere procedente
- d) Copia de certificado que acredite nivel educacional, título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley.
- e) Copia de Certificados o documentos que acrediten experiencia laboral, los cuales deberán especificar el cargo, las funciones realizadas, detallando fecha inicial y final del desempeño de funciones (día, mes y año), los cuales deben encontrarse firmados y timbrados. Estos certificados deberán ser emitidos por las correspondientes Oficinas de Personal o Recursos Humanos y/o por la jefatura directa.
  
- f) Copia de Certificados que acrediten capacitación, cursos, postítulos y/o postgrados. Los cuales deben indicar nota o porcentaje de aprobación, horas de realización y fecha de finalización (emitida antes de la fecha de difusión del llamado). Solo se considerarán válidas las capacitaciones realizadas posteriores a la fecha de titulación y con un mínimo de 20 horas cronológicas.

**Aquella postulación que no acompañe alguno de los antecedentes individualizados anteriormente quedará inadmisibles.**

**No se recibirán postulaciones fuera del plazo establecido para ello. Asimismo, no serán admisibles antecedentes adicionales fuera de plazo, a menos que la comisión así lo requiera para aclarar los ya presentados.**

**Toda documentación que se registre en el formulario antes mencionado debe ser de calidad fidedigna y corroborada por el postulante, ya que este será el sustento de la evaluación de dichos antecedentes.**

**La validación y autenticidad de los certificados adjuntados estarán sujetas al criterio de la comisión de selección.**

**Solo se podrá postular una vez dentro de los plazos establecidos en el punto "Plazo de difusión y postulación" y la documentación adjunta en esa postulación será la utilizada para la revisión ante la comisión.**

Postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para considerar los ajustes razonables, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten en este concurso.

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 seleccionado/a, la Dirección Servicio de Salud Arica y Parinacota consultará 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 selección, que la Dirección Servicio de Salud Arica y Parinacota proceda a hacer las retenciones y pagos directamente al alimentario.

Las personas candidatas que hayan logrado avanzar todas las etapas del proceso, estén presentes en la propuesta para el cargo y que no hayan sido seleccionados/as por la Dirección del Servicio de Salud de Arica y Parinacota, formarán parte de un grupo denominado "Listado de Elegibles". Dentro de los próximos doce meses posteriores a la conclusión de este proceso de selección, podrán ser considerados para contrataciones directas en caso de surgir la necesidad de cubrir una posición similar o con características idénticas.

Además, en el caso de que la persona originalmente seleccionada decida no continuar antes de su ingreso o renuncie durante los primeros doce meses de su empleo, también se contemplará la posibilidad de considerar a un/a candidato idóneo/a de la lista previamente mencionada para una contratación directa.

## **PROCESO DE SELECCIÓN:**

El proceso de selección consta de etapas que se llevarán a cabo de forma sucesiva, por lo que para avanzar a la etapa siguiente es necesario alcanzar el puntaje requerido por la etapa anterior.

<b>ETAPAS</b>
<b>I. Evaluación curricular</b>
<b>II. Evaluación Psicolaboral</b>
<b>III. Evaluación técnica y personal</b>

### **Admisibilidad**

Se verificará el cumplimiento de los antecedentes requeridos para la postulación, sin asignación de puntaje. Se considerarán admisibles aquellos postulantes que hayan adjuntado correctamente los documentos solicitados para la postulación.

**Para participar en una convocatoria interna, el o la postulante debe poseer contrato vigente durante la fecha de difusión en el Hospital Regional "Dr. Juan Noé Crevani" o Servicio de Salud Arica y Parinacota, de lo contrario no podrá participar del proceso de selección.**

### **ETAPA I: Evaluación Curricular**

Se evaluarán los antecedentes adjuntados por las y los postulantes que hayan superado la fase de admisibilidad, asignándose un puntaje según los criterios establecidos. Los postulantes que alcancen la puntuación mínima requerida en esta etapa quedarán habilitados para continuar con la evaluación psicolaboral.

En esta etapa se evaluarán:

#### **a) Capacitaciones**

Se evaluarán los certificados que acrediten capacitación: cursos, diplomados, post títulos y/o magíster. Solo se considerarán válidas aquellas certificaciones que presenten nombre especialización, fecha de inicio y término, cantidad de horas, nota o porcentaje de aprobación y firma o timbre. Los criterios a utilizar son:

- **Cursos atingentes:** se considerarán atingentes aquellos cursos que se encuentren detallados en el perfil del cargo a postular y/o aquellos que la jefatura directa y/o referente técnico consideren atingente. Para ser considerados válidos, éstos deben contar con una vigencia de hasta 5 años previos a la fecha de difusión del llamado y un mínimo 20 horas pedagógicas o 16 horas cronológicas.
- **Cursos generales:** se considerarán generales aquellos cursos que no se encuentren detallados en el perfil del cargo a postular y deben contar con una vigencia de hasta 5 años previos a la fecha de difusión del llamado y un mínimo 20 horas pedagógicas o 16 horas cronológicas.
- **Diplomados atingentes:** se considerarán atingentes aquellos que se encuentren detallados en el perfil del cargo a postular y/o aquellos que la jefatura directa y/o referente técnico consideren atingente y deben contar con una vigencia de hasta 10 años previos a la fecha de difusión del llamado.
- **Diplomados generales:** se considerarán generales todos aquellos que no se encuentren detallados en el perfil del cargo a postular y deben contar con una vigencia de hasta 10 años previos a la fecha de difusión del llamado.

No se considerarán como cursos de capacitación los certificados de asistencia a Jornadas, Charlas, Simposios, Conversatorios o Seminarios.

**Serán considerados válidos todos los cursos, capacitaciones, post títulos y/o maestrías que hayan sido emitidos posteriores a la fecha de obtención del título o licencia.**

## b) Experiencia Laboral

Comprende la evaluación de la experiencia laboral global y experiencia laboral específica, la cual será considerada desde la fecha de obtención del título profesional, título técnico o licencia de educación media, según corresponda al cargo y se validará hasta la fecha anterior a la de postulación como máximo.

- **Experiencia general:** se define como la cantidad total de años ejerciendo en área no afín, siempre cuando corresponda al estamento al cual está postulando.
- **Experiencia laboral atingente:** se define como el total de años desempeñados en cargos de similares funciones y/o características. En el caso de que la experiencia atingente supere los años con puntaje máximo asignado, la diferencia, contabilizada al año siguiente del puntaje máximo, será considerada como experiencia general.

Se tomarán en cuenta las Fotocopias simples de documentos que acrediten la experiencia laboral tales como: Relación de Servicio, Certificado de Antigüedad Laboral o finiquito de trabajo. Estos documentos deben indicar fecha de emisión y fecha de **inicio y término de funciones**, precisando día, mes y año. Aquellos casos que no indiquen día de inicio y término de funciones, se contabilizará el último día del mes de inicio y el primer día del mes de término.

Se tomará en cuenta la experiencia realizada a partir de la fecha en que se otorga el certificado de Título requerido por el cargo. **No se considerarán prácticas, internados, pasantías, voluntariados ni experiencia previa a la fecha de titulación.**

No serán válidos documentos tales como contratos sin finiquito, cotizaciones de AFP, boletas de honorarios, certificados de AFC, certificados emitidos por personas distintas a jefatura directa o de RRHH, certificados incompletos, liquidaciones de sueldo y/o cualquier documentos adulterado o no legible.

### **TABLA DE PUNTUACIONES ETAPA I:**

**El puntaje total de la Etapa I es de 40 puntos y tiene un puntaje mínimo de aprobación de 24 puntos (equivalente al 60% del total). No obstante, la comisión de selección tiene la facultad de ajustarlo al 50%, 70% u 80% si lo considera necesario.**

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por necesidades del servicio, o por falta postulantes idóneos, es decir, cuando las y los postulantes no alcancen el puntaje mínimo establecido en cualquiera de las etapas.

Los o las postulantes que alcancen el puntaje mínimo para aprobar la etapa de revisión curricular y que se encuentren dentro de los **cinco mejores puntajes** pasarán a la siguiente etapa del proceso de selección. En caso de existir un empate, la comisión de selección podrá aumentar la exigencia del puntaje de corte.

### **ETAPA II: Evaluación psicolaboral**

En esta etapa se evaluarán las competencias y aptitudes requeridas para el desempeño del puesto en concordancia con el perfil del cargo a proveer. Esto se realizará mediante la aplicación de una entrevista por competencias y una batería de pruebas psicométricas.

La administración de las pruebas puede realizarse de forma presencial y/o vía telemática. Es responsabilidad del postulante contar con disponibilidad de tiempo, una buena conexión a internet y audífonos con micrófono para llevar a cabo la evaluación.

Al momento de ser citado, el postulante deberá confirmar su asistencia. En caso de no presentarse a la entrevista a la hora acordada se esperará un máximo de 10 minutos, de lo contrario, se considerará fuera del proceso.

Debido a la posibilidad de que las entrevistas no comiencen puntualmente según lo programado, es necesario que los y las postulantes mantengan sus teléfonos o correos electrónicos activos para recibir notificaciones en caso de algún inconveniente.

## TABLA ETAPA II.

<b>EVALUACIÓN PSICOLABORAL</b> (de acuerdo a las competencias definidas en el perfil del cargo a postular)		
<b>CATEGORÍA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>RESULTADO</b>
Recomendable	Obtiene una puntuación igual o superior en el nivel de competencias señaladas en el perfil de cargo.	Avanza a la siguiente etapa
Recomendable con observaciones	Obtiene hasta dos competencias señaladas en el perfil de cargo con puntaje inferior al nivel esperado.	Avanza a la siguiente etapa
No recomendable	Obtiene tres o más competencias señaladas en el perfil de cargo con puntaje inferior al nivel esperado.	No avanza a la siguiente etapa

**Nota:** la comisión de selección se reserva el derecho de admitir o no al postulante a la siguiente etapa, de acuerdo a las observaciones que presente en el informe psicolaboral.

La evaluación psicolaboral tiene una vigencia de 12 meses, la cual será aplicable a perfiles de la misma familia de cargos y asimilables dentro del Hospital Regional Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani" y/o Servicio de Salud Arica y Parinacota.

Avanzarán a la última etapa del proceso de selección las personas que obtengan categoría de Recomendable o Recomendable con observaciones según el informe resultante de la evaluación psicolaboral.

Aquellos postulantes que obtengan la categoría No recomendable, quedarán fuera del proceso y su informe psicolaboral será convalidado para futuras postulaciones, siempre cuando sean cargos con competencias iguales o similares.

### ETAPA III: Evaluación técnica y personal

#### **Prueba de conocimientos técnicos:**

En esta etapa se evaluarán los conocimientos técnicos para el adecuado desempeño del cargo. Las preguntas a realizar deberán ser de respuesta dicotómica o única (alternativa, verdadero/falso, términos pareados) a modo de mantener la objetividad en la corrección. Para aprobar la instancia de prueba técnica y continuar en el proceso de selección, el/la postulante deberá obtener un puntaje igual o superior al 60% de la puntuación total. Las personas que aprueben la prueba técnica podrán continuar con la entrevista de apreciación global.

La evaluación puede ser aplicada de manera presencial o remota. En el caso que la evaluación se realice a través de plataforma digital, será responsabilidad del postulante establecer una conexión adecuada para el correcto desarrollo de la actividad.

#### **Entrevista de Apreciación Global**

Consta de una entrevista personal realizada por la comisión de selección, la cual realizará preguntas para evaluar las aptitudes generales y determinar el grado de ajuste del postulante al cargo vacante.

Los integrantes de la comisión calificarán a los y las postulantes de manera individual, asignándoles puntajes según la siguiente tabla:

### TABLA DE PUNTUACIONES ETAPA III.

TIPO DE EVALUACIÓN	ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE	PUNTAJE EVALUACIÓN	PUNTAJE TOTAL ETAPA
<b>Prueba técnica</b>	Preguntas dicotómicas de conocimientos técnico	Dependiendo de la cantidad de preguntas	30	60
<b>Entrevista personal</b>	Motivación cargo	5	30	
	Competencias y habilidades	5		
	Fluidez respuestas	5		
	Afinidad al cargo	5		
	Conocimientos técnicos	5		
	Rapidez de respuestas	5		

**Nota:** El número de preguntas técnicas será determinado por el referente técnico y/o jefatura directa del cargo.

Los postulantes que alcancen el puntaje de aprobación en la entrevista (60% de exigencia), serán quienes conformen la nómina de candidatos/as para ser propuestos a la Dirección del Servicio de Salud Arica y Parinacota.

#### **PROPUESTA FINAL Y CIERRE DEL PROCESO**

Tras completar todas las etapas del proceso de selección, se elaborará un acta que consolidará los puntajes obtenidos en cada una de las fases anteriores, estableciendo así el resultado final del proceso.

Los postulantes que hayan aprobado todas las etapas del proceso conformarán la nómina de candidatos/as idóneos que será enviada como propuesta hacia la Dirección del Servicio de Salud Arica y Parinacota, y en caso de ser necesario, la Directora podrá realizar una entrevista personal a los y las candidatos/as que hayan resultado idóneos para el cargo. Finalmente, tendrá la facultad de tomar la decisión de seleccionar al postulante idóneo para adjudicarse al cargo o bien dejar desierta la convocatoria.

Una vez recibida la respuesta de Dirección, se notificará a la persona seleccionada vía correo electrónico solicitando su aceptación al cargo. **La persona seleccionada tendrá un contrato a prueba por 3 meses, durante el cual su jefatura directa elaborará un informe de desempeño para solicitar la prórroga del contrato o el término de éste.**

Aquellos/as postulantes que no hayan sido seleccionados/as en esta etapa serán notificados mediante correo electrónico.

#### **COMISIÓN DE SELECCIÓN**

Los antecedentes serán evaluados por los integrantes de la Comisión de Selección, la cual estará compuesta por, a lo menos, las siguientes personas:

- Jefatura de la Unidad que solicita cubrir el cargo o su reemplazante
- Jefatura CR Gestión de las Personas o Jefatura del SCR de Personal
- Psicólogo(a) laboral a cargo del proceso (participación obligatoria).
- Un representante de la asociación de funcionarios. Cabe señalar que la inasistencia del representante gremial, no implicara suspensión o recalendarización de la comisión.
- Otro que se estime pertinente.

**CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO:**

Fase	Fechas
<b>Postulación</b>	
Difusión y Plazo de Postulación	09/09/2024 al 13/09/2024
<b>Selección</b>	
Proceso de Evaluación y Selección del Postulante	14/09/2024 al 16/10/2024
<b>Finalización</b>	
Finalización y cierre del proceso	17/10/2024 al 23/10/2024

**Nota:** El calendario puede sufrir modificaciones en alguno de sus hitos según el desarrollo del proceso. Toda etapa de difusión finaliza a las 23:59 del último día del plazo de postulación.

2.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el portal [www.hjnc.cl](http://www.hjnc.cl) sección Trabaja con Nosotros.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,**

  
**SRA. PATRICIA SANHUEZA ZENOBIO**  
**DIRECTORA**  
**SERVICIO DE SALUD ARICA Y PARINACOTA**



TRANSCRITO FIELMENTE

  
**SRA. ANDREA GUAJARDO VILLARROEL**  
**MINISTRO DE FE**



**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirección de Recursos Humanos - DSSAP
- Of. Partes (2)



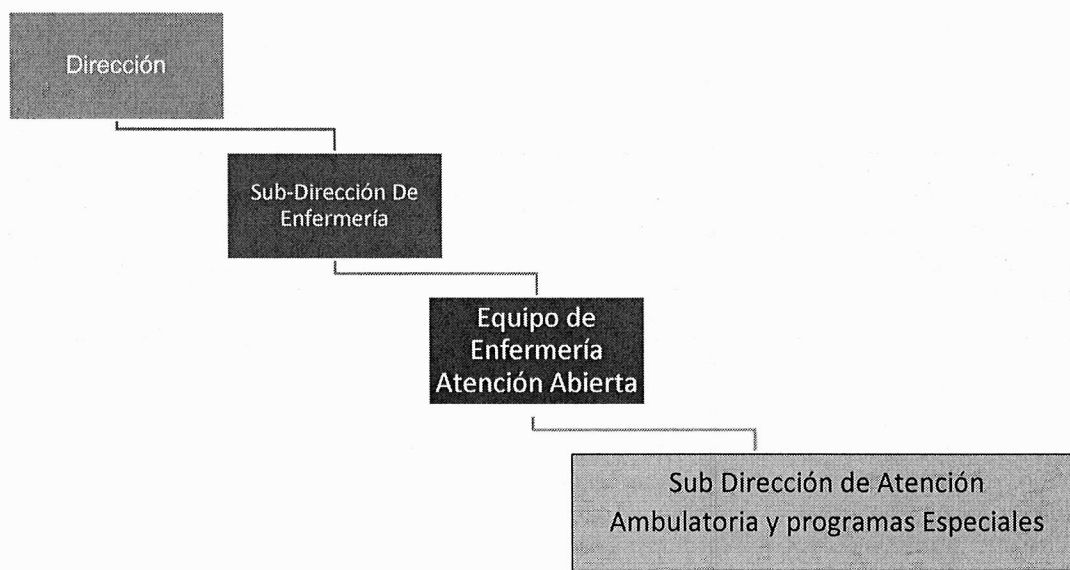


**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

**1.-IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO**

<b>Nombre del Cargo</b>	Enfermero(a) Encargado Navegadores en Red.
<b>Estamento</b>	Profesional
<b>Grado Funcionario</b>	13°
<b>Unidad y lugar de desempeño</b>	Sub Dirección de Atención ambulatoria y programas Especiales.
<b>Jefatura directa</b>	Enfermero(a) jefe Encargado Sub-Dirección Atención Ambulatoria y Programas Especiales
<b>Jefatura superior de la unidad</b>	Subdirector(a) de enfermería
<b>Jornada o Turno de Trabajo</b>	08:00 a 16:48 horas. 11:00 a 19:48 horas. Horario Flexible, Con disponibilidad para realizar extensión horaria y horas extras fines de semana o festivos.

**Organigrama**



**2.- OBJETIVO GENERAL DEL CARGO.**

Gestionar, coordinar, liderar y supervisar que se otorgue el acceso a recursos y servicios a través de la red de salud, actuando como guías para los usuarios, proporcionando continuidad del cuidado centrado en la persona, mediante un acompañamiento en su proceso clínico y administrativo, desde el inicio de la espera de la atención hasta su alta efectiva de la atención ambulatoria de especialidades, velando por la mejor administración de los recursos asistenciales para el paciente.

**3.- FUNCIONES PRINCIPALES**

<b>FUNCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Otorgar atención integral, humanizada, eficiente, oportuna al paciente.	Diariamente
Evaluar, cumplir y hacer cumplir los protocolos institucionales.	Diariamente
Asegurar que el equipo trabajo navegadores en red conozca y den cumplimiento de los estándares y protocolos de atención según normativa y Orientaciones Técnicas vigentes.	Diariamente.
Coordinar y organizar el recurso humano a su cargo, garantizando la adecuada gestión de los cuidados en la espera.	Diariamente



PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC

Coordinar y asegurar el cumplimiento de protocolo de Contactabilidad, dando marcos de trabajo en torno a la información a gestionar desde y hacia los usuarios acompañados en el proceso.	Diariamente.
Coordinar actividades de acompañamiento (Gestión de la Espera) con equipos ECICEP operativos en el establecimiento.	Diariamente.
Coordinar la generación de planes de trabajo de forma semanal para dar cumplimiento a los objetivos proyectados de acuerdo con matrices de trabajo definidas.	Según requerimiento
Coordinar reuniones semanales con equipos de Gestión de la demanda y Admisión del establecimiento, informando nodos críticos y propuestas de solución.	Según requerimiento.
Coordinar reuniones mensuales con jefaturas y con referente de Navegadores en Red de Servicio de salud, para presentar estados de avance de estrategia con indicadores asociados.	Según requerimiento.
Coordinar el Monitoreo de procesos administrativos desarrollados por el equipo de navegadores.	Diariamente.
Coordinar el acceso a prestaciones (oferta) por especialidad, asegurando la atención oportuna a las personas en su gestión de la espera, es decir, continuidad de la atención hasta su alta integral.	Diariamente.
Coordinar dentro del establecimiento la comunicación y procesos que permitirán al equipo clínico de las especialidades, disponer periódicamente de los listados segmentados y caracterizados para el evento de priorización clínica.	Según requerimiento.
Gestionar con equipos clínicos y administrativos actividades que aseguren un proceso de atención expedito.	Diariamente.
Monitorear el universo de usuarios en espera en cada etapa del proceso clínico y administrativo.	Diariamente.
Fortalecer como rol fundamental, dentro de los procesos de gestión de la espera, asegurando una atención que integre las necesidades particulares de cada persona.	Diariamente.
Identificar y resolver posibles barreras que puedan afectar la continuidad del cuidado, tales como problemas de transporte, necesidades de traducción, usuarios con necesidades especiales de atención etc.	Diariamente.
Gestionar y Monitorear que el universo de usuarios en gestión de la espera se encuentre vinculado e informado sobre su condición de salud, tratamientos y plazos.	Diariamente.
Gestionar y Monitorear y el acceso periódico definido (plazos) en que se dispondrá y ejecutara la priorización clínica de listados prioritarios de personas que se encuentran en gestión de su espera en las diferentes especialidades	Diariamente.
Gestionar y Monitorear las actividades de preconsulta de los usuarios priorizados por equipos clínicos, optimizando la oferta disponible (exámenes, estudios, etc.)	Diariamente.
Gestionar y Monitorear la asignación de consultas nuevas de especialidad, y su respectiva confirmación de asistencia.	Diariamente.
Gestionar y Monitorear la efectiva contactabilidad post atención de primera consulta de especialidad, que permita rescatar las indicaciones y requerimientos que cada usuario requiere para la continuidad de su atención.	Diariamente.
Gestionar el acceso periódico de datos requeridos para el análisis de la información que permite el monitoreo de resultados. (indicadores definidos para la estrategia)	Diariamente.
Realizar informes de gestión, visualizando el porcentaje de cumplimiento periódico, realizando mejoras y evaluación de indicadores, presentándolo a los entes solicitantes.	Según requerimiento.
Mantener coordinación permanente con referente de estrategia del Servicio de Salud y MINSAL, informando el estado de avance de la estrategia con sus respectivos indicadores.	Según requerimiento.
Evidenciar nodos críticos en el proceso de implementación, que impacten en los resultados, presentando respectivas propuestas de solución que serán consensuadas con equipos de trabajo clave que correspondan.	Según requerimiento.



**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

Informar a equipos de trabajo mediante reportes claros en reuniones periódicas, los resultados y estado de avance de objetivos planificados. Estos informes deben ser acorde a objetivos y tipo de reunión (operativos v/s directivo)	Según requerimiento.
Informar de manera oportuna dificultades en procesos de atención por las vías formales de comunicación a referente de estrategia en Servicio de Salud, y equipos clave requeridos en la toma de decisión. Estas deben ser presentadas de las reuniones semanales de trabajo con propuestas y plazos para ser resueltas.	Según requerimiento.
Informar eventos críticos dados en el proceso de avance.	Según requerimiento.
Mantener registros diarios actualizados de cada proceso definido en las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red.	Diariamente
Elaborar reportes de trabajo mensuales asociados al control de calidad de los registros de las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red.	Según requerimiento
Reforzar al equipo de trabajo de navegadores en red monitoreando semanalmente el correcto registro según normativas y protocolo de trabajo	Según requerimiento
Fomentar la colaboración en torno a las capacidades técnicas del equipo.	Diariamente.
Detectar falencias en equipo y proponer instancias de capacitación.	Según requerimiento.
Ser responsable de la Calidad y Seguridad del Paciente.	Diariamente
Gestionar los Insumos y equipamiento utilizado en la unidad.	Según requerimiento
Otras funciones que requiera la Jefatura directa o Jefatura Superior	Según Requerimiento

**4.- FUNCIONES GES DEL CARGO**

Conocer las patologías Ges y colaborar con la entrega de las prestaciones que se generan durante la atención de especialidad.

**5.- REQUISITOS FORMALES DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ESPECIALIZACIÓN.**

**5.1. Nivel Educativo Mínimo Requerido:**

<b>E. Básica</b>		<b>E. Media</b>		<b>F. Técnica</b>		<b>F. Profesional</b>	<b>X</b>
------------------	--	-----------------	--	-------------------	--	-----------------------	----------

**5.2. Título Profesional, Formación Técnica o Área de Especialización:**

De acuerdo con DFL N°02/2017 del MINSAL  
Título Profesional de una carrera de a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto profesional o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente.  
Enfermero(a).

**5.3. Post Título o Post Grado (indicar si es deseable u obligatorio):**

<b>Diplomado</b>		<b>Magister</b>		<b>Doctorado</b>		<b>No requerido</b>	<b>X</b>
<b>Área:</b>	No aplica.						

**5.4. Requisitos**

	<b>Deseable</b>	<b>Excluyente</b>
--	-----------------	-------------------



**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

<b>Capacitación y perfeccionamiento requerido</b>	Curso prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud – Mínimo 80 horas		<b>X</b>
	Curso reanimación cardiopulmonar (RCP) – 21 horas.		<b>X</b>
	Curso Buen Trato al Usuario- Mínimo 21 horas		<b>X</b>
	Curso Microsoft Excel Avanzado		<b>X</b>
	Curso de gestión (liderazgo, planificación, cuidados de enfermería, salud pública.). Mínimo 20 horas pedagógicas.		<b>X</b>
	Capacitación en habilidades adaptativas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, manejo de conflictos). Mínimo 20 horas pedagógicas.		<b>X</b>
	CURSO REDES INTEGRADAS EN SALUD ( RISS)	x	
	Curso Principios Básicos del GES	x	
	Curso estatuto administrativo	x	
<b>Experiencia en un cargo igual o similar (Acreditar experiencia como encargado de SCR, Unidad, Oficina, C.R, Programa de especialidad nivel secundario de atención )</b>	1 años		<b>x</b>
<b>Experiencia General</b>	De acuerdo con el DLF N°2 del año 2017 del MINSAL, se requiere lo siguiente:  Para títulos de 10 semestres debe acreditar 1 año de experiencia en sector público o privado.  Para títulos de 8 semestres debe acreditar 2 años de experiencia en sector público o privado.		<b>x</b>

**6.- OTROS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.**

	Si	No	Especificar
<b>Manejo de dinero</b>		<b>X</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	<b>X</b>		Historial Clínico del paciente.
<b>Manejo de materiales</b>	<b>X</b>		Documentos e Insumos clínicos.
<b>Manejo de equipos y/o herramientas</b>	<b>X</b>		Equipamientos de asistencia Médicos
<b>Manejo de Tecnologías de Información</b>	<b>X</b>		Microsoft Office Word, Excel, Correo electrónico.
<b>Carga o descarga de material</b>		<b>X</b>	
<b>Puesto de trabajo se encuentra calificado como Trabajo Pesado, según Ley N° 19.404</b>		<b>X</b>	
<b>Riesgos asociados al cargo</b>	<b>X</b>		Estrés Laboral, Músculo esquelético, tendinitis



**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

<b>Uso de elementos de protección personal (EPP)</b>	x	Utilización elementos de protección cuando se requiera.
<b>Otros requisitos relevantes para el cargo</b>	x	Habilidades de Liderazgo, gestión, administración.

**7.- DEFINICIÓN DE USUARIOS**

Internos		Externos	
1.	Funcionarios de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales	1.	Pacientes de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales
2.	Otras unidades o servicios de apoyo	2.	Familiares de Pacientes
3.		3.	Todo personal externos a la Sub dirección de Atención ambulatoria.
4.		4.	Instituciones de la red de salud.
5.		5.	Servicio de salud de Arica y Parinacota, Minsal.

**8.- COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE LA INSTITUCIÓN**

Importante:

Nivel 1: Se requiere nivel de desarrollo básico de la competencia

Nivel 2: Se requiere nivel de desarrollo avanzado de la competencia.

Nivel 3: Se requiere nivel de desarrollo superior de la competencia.

Para determinar conductas específicas asociadas con cada nivel, consultar diccionario de competencias SSA-HJNC basado en la estrategia de Redes Integradas de los Servicios de Salud (RISS).

COMPETENCIAS	Nivel de dominio deseable para el cargo		
	1	2	3
<b>Atención de salud centrada en la persona: Capacidad de actuar escuchando y entendiendo a sus usuarios(as) interno(as) o externo(as), valorando sus requerimientos y necesidades. Brinda soluciones o respuestas efectivas a sus expectativas, mediante una prestación de servicios oportuna, cordial y de calidad.</b>			x
<b>Comunicación asertiva y empática: Ser capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar de su interlocutor(a), mostrando directamente que se comprenden sus pensamientos, emociones y/o sentimientos. Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas claves de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.</b>			x
<b>Proactividad y empoderamiento: Es la habilidad de direccionar los objetivos de desempeño para definir las responsabilidades personales correspondientes, valorando sus propias capacidades y las de sus colaboradores(as).</b>			x
<b>Organización, planificación y seguimiento: Determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, definiendo la acción, los plazos y recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.</b>			x
<b>Orientación a la eficiencia: Lograr los resultados esperados haciendo uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios.</b>			X



**PERFIL DE CARGO POR  
 COMPETENCIAS  
 HJNC**

<b>Trabajo colaborativo:</b> Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.			<b>x</b>
<b>Liderazgo:</b> Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los colaboradores en una dirección determinada, fijando objetivos, transmitiendo valores, entregando retroalimentación, e integrando las diversas opiniones para cumplir con las metas de su área.			<b>x</b>

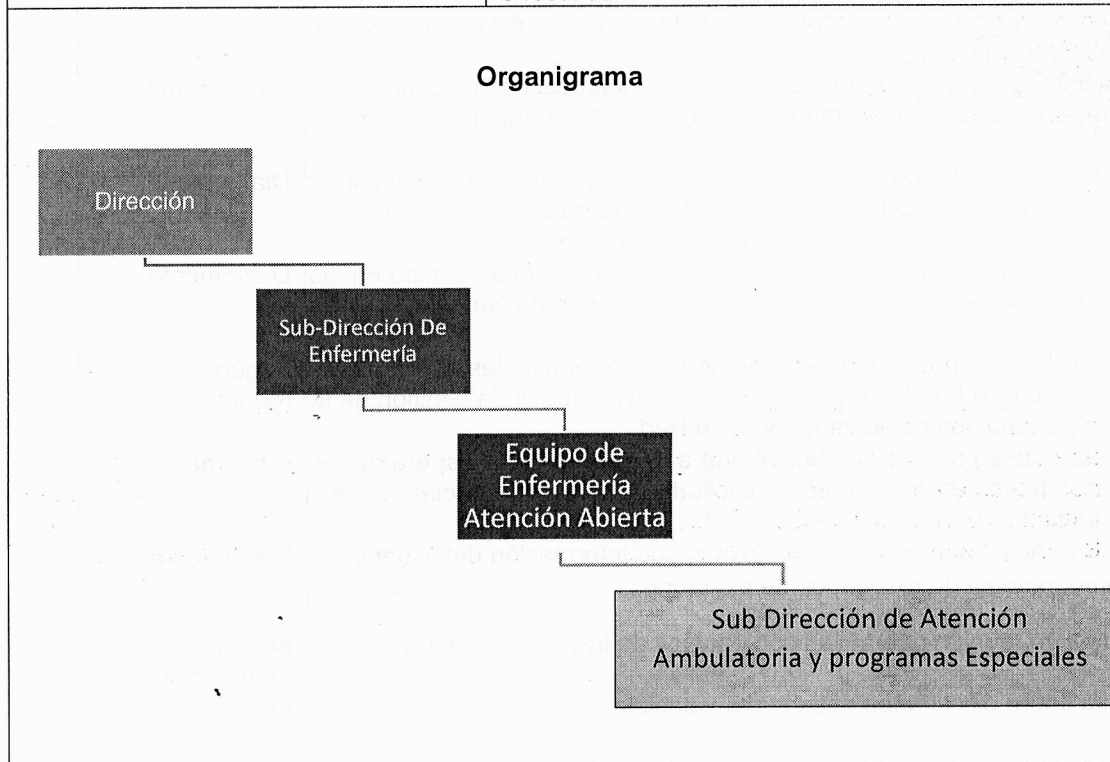
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Erwin Reyes Aymani <b>Cargo:</b> Enfermero coordinador C.A.E. <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 	<b>Nombre:</b> Paula Godoy Rodríguez <b>Cargo:</b> Subdirectora de Enfermería <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 	<b>Nombre:</b> José Balmaceda Tapia <b>Cargo:</b> Jefe CR. Gestión de las Personas <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 
	<b>Nombre:</b> Valentina Alcaino Risco <b>Cargo:</b> Subdirectora Médica (S) Atención Abierta <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 	



**1.-IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO**

<b>Nombre del Cargo</b>	Técnico en Enfermería de nivel superior para Equipo Navegadores en Red.
<b>Estamento</b>	Técnico.
<b>Grado Funcionario</b>	20
<b>Unidad y lugar de desempeño</b>	Sub Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales.
<b>Jefatura directa</b>	Enfermero(a) Encargado Navegadores en Red
<b>Jefatura superior de la unidad</b>	Enfermero(a) jefe Encargado Sub-Dirección Atención Ambulatoria y Programas Especiales
<b>Jefatura superior</b>	Subdirector(a) de enfermería
<b>Jornada o Turno de Trabajo</b>	08:00 a 16:48 horas. 11:00 a 19:48 horas. Horario Flexible, Con disponibilidad para realizar extensión horaria y horas extras fines de semana o festivos.

**Organigrama**



**2.- OBJETIVO GENERAL DEL CARGO.**

El Técnico en Enfermería de nivel superior (TENS), es parte importante del equipo de trabajo de Navegadores en Red y tendrá la responsabilidad de ser parte de la gestión de casos clínica y administrativa que permita optimizar los tiempos del equipo de salud, con alto sentido ético, del trato al usuario, respeto por los demás, orientación a la eficiencia y que establezca relaciones interpersonales adecuadas con el equipo de trabajo, con el usuario y su familia.

La población objetivo corresponde a personas en espera de atención ambulatoria de especialidad y considera la gestión de casos de acuerdo con características definidas, incluyendo la estratificación de riesgo ECICEP, entre otros.

### 3.- FUNCIONES PRINCIPALES

<b>FUNCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Gestionar y Monitorear la efectiva contactabilidad post atención de primera consulta de especialidad, que permita rescatar las indicaciones y requerimientos que cada usuario requiere para la continuidad de su atención	Diariamente.
Gestionar y Monitorear las actividades de preconsulta de los usuarios priorizados por equipos clínicos, optimizando la oferta disponible (exámenes, estudios, etc.)	Diariamente.
Preparar en aspectos clínicos y administrativos los casos que han sido definidos como prioritarios, para permitir la toma de decisiones administrativas.	Diariamente.
Monitorear el universo de usuarios en espera en cada etapa del proceso clínico y administrativo.	Diariamente.
Monitorear que el universo de usuarios en gestión de la espera se encuentre vinculado e informado sobre su condición de salud, tratamientos y plazos.	Diariamente.
Fortalecer como rol fundamental, dentro de los procesos de gestión de la espera, una atención que integre las necesidades particulares de cada persona.	Diariamente.
Identificar y resolver posibles barreras que puedan afectar la continuidad del cuidado, tales como problemas de transporte, necesidades de traducción, usuarios con necesidades especiales de atención etc.	Diariamente.
Mantener registros diarios actualizados de cada proceso definido en las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red.	Diariamente
Participar en la elaboración reportes de trabajo mensuales asociados al control de calidad de los registros de las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red.	Según requerimiento.
Tramitar la documentación relacionada a la gestión de la espera de los usuarios, tales como, informes, solicitudes, contrarreferencias, fichas, entre otros.	Diariamente.
Colaborar activamente en la actualización de información del usuario, tal como, rescate de resultados de exámenes.	Diariamente.
Participa en reunión operativas con equipos de trabajo de manera activa.	Según requerimiento.
Informa sobre dificultades detectadas y posibles soluciones	Según requerimiento.
Coordinar reuniones de trabajo: lugar, participantes, equipamiento	Según requerimiento.
Visualizar procesos e indicadores con foco en el aprendizaje y colaboración.	Diariamente.
Monitorear resultados dentro del ámbito de sus competencias y actividades.	Diariamente.
Conocer las normas de calidad y seguridad del paciente, así como las de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) establecida por HJNC.	Diariamente.
Manejo de documentos derivados de la consulta médica de forma correcta y oportuna. (Estadística diaria, formulario GES, fichas, interconsultas, hospitalizaciones, etc.)	Diariamente.
Contabilización, chek list de materiales y equipos de la unidad.	Diariamente.
Realizar labores para el manejo y orden de la unidad. (los legajos en la ficha, completar datos, cambio de alcoholes, recetas etc.).	Diariamente.
Otras funciones que le encomienden su jefatura directa o superior que estén relacionadas con su perfil de cargo.	Según requerimiento

### 4.- FUNCIONES GES DEL CARGO

Conocer las patologías Ges y formularios asociados.
---





### 5.- REQUISITOS FORMALES DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ESPECIALIZACIÓN.

#### 5.1. Nivel Educativo Mínimo Requerido:

E. Básica		E. Media		F. Técnica	x	F. Profesional	
-----------	--	----------	--	------------	---	----------------	--

#### 5.2. Título Profesional, Formación Técnica o Área de Especialización:

Técnico en Enfermería de nivel superior.
--

#### 5.3. Post Título o Post Grado (indicar si es deseable u obligatorio):

Diplomado		Magister		Doctorado		No requerido	X
Área:	No aplica.						

#### 5.4. Requisitos

		Deseable	Excluyente
<b>Capacitación y perfeccionamiento requerido</b>	Curso prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud.		X
	Curso reanimación cardiopulmonar (RCP).		X
	Curso Buen Trato al Usuario.		X
	Curso Microsoft Excel Medio o avanzado.	X	
	Capacitación en habilidades adaptativas (trabajo en equipo, comunicación efectiva, manejo de conflictos).	X	
	Curso Principios Básicos del GES	x	
	Curso estatuto administrativo	x	
<b>Experiencia en un cargo igual o similar (Acreditar experiencia como TENS de SCR, Unidad, Oficina, C.R, Programa de especialidad nivel secundario de atención )</b>	1 años	X	
<b>Experiencia General</b>	2 años de experiencia general y cumplir de acuerdo con el DLF N°2 del año 2017 del MINSAL, con lo siguiente:  Títulos Técnico a Nivel Superior otorgado por un establecimiento de educación superior del estado o reconocido por este.  Técnico a nivel Medio o equivalente reconocido por el Ministerio de Educación.  Licencia de enseñanza o equivalente y certificado de competencias para ejercer como auxiliar paramédico otorgado por la Autoridad Sanitaria , previa aprobación del curso de 1500 horas como Mínimo.		X

**6.- OTROS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.**

	Si	No	Especificar
Manejo de dinero		X	
Manejo de información confidencial	X		Historial Clínico del paciente.
Manejo de materiales	X		Documentos e Insumos clínicos.
Manejo de equipos y/o herramientas	X		Equipamientos de asistencia Médicos
Manejo de Tecnologías de Información	X		Microsoft Office Word, Excel, Correo electrónico.
Carga o descarga de material	x		Traslados con camillas, sillas de rueda, traslado de equipos de procedimientos.
Puesto de trabajo se encuentra calificado como Trabajo Pesado, según Ley N° 19.404		X	
Riesgos asociados al cargo	X		Estrés Laboral, Músculo esquelético, tendinitis.
Uso de elementos de protección personal (EPP)	x		Utilización elementos de protección cuando se requiera.
Otros requisitos relevantes para el cargo	x		Habilidades manejo administrativo.

**7.- DEFINICIÓN DE USUARIOS**

Internos		Externos	
1.	Funcionarios de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales	1.	Pacientes de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales
2.	Otras unidades o servicios de apoyo	2.	Familiares de Pacientes
3.		3.	Todo personal externos a la Sub dirección de Atención ambulatoria.
4.		4.	Instituciones de la red de salud.
5.		5.	Servicio de salud de Arica y Parinacota, Minsal.

**8.- COMPETENCIAS TRANVERSALES DE LA INSTITUCIÓN**

Importante:

Nivel 1: Se requiere nivel de desarrollo básico de la competencia

Nivel 2: Se requiere nivel de desarrollo avanzado de la competencia.

Nivel 3: Se requiere nivel de desarrollo superior de la competencia.

Para determinar conductas específicas asociadas con cada nivel, consultar diccionario de competencias SSA-HJNC basado en la estrategia de Redes Integradas de los Servicios de Salud (RISS).

COMPETENCIAS	Nivel de dominio deseable para el cargo		
	1	2	3
Atención de salud centrada en la persona: Capacidad de actuar escuchando y entendiendo a sus usuarios(as) interno(as) o externo(as), valorando sus requerimientos y necesidades. Brinda soluciones o respuestas efectivas a sus expectativas, mediante una prestación de servicios oportuna, cordial y de calidad.			x
Comunicación asertiva y empática: Ser capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar de su interlocutor(a), mostrando directamente			x



PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC

que se comprenden sus pensamientos, emociones y/o sentimientos. Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas claves de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.			
Proactividad y empoderamiento: Es la habilidad de direccionar los objetivos de desempeño para definir las responsabilidades personales correspondientes, valorando sus propias capacidades y las de sus colaboradores(as).		X	
Organización, planificación y seguimiento: Determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, definiendo la acción, los plazos y recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			X
Orientación a la eficiencia: Lograr los resultados esperados haciendo uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios.			X
Trabajo colaborativo: Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.			X
Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los colaboradores en una dirección determinada, fijando objetivos, transmitiendo valores, entregando retroalimentación, e integrando las diversas opiniones para cumplir con las metas de su área.		X	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Erwin Reyes Aymani <b>Cargo:</b> Enfermero coordinador C.A.E. <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b>  Subdirección Atención Ambulat.	<b>Nombre:</b> Paula Godoy Rodríguez <b>Cargo:</b> Subdirectora de Enfermería <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 	<b>Nombre:</b> José Balmaceda Tapia <b>Cargo:</b> Jefe CR Gestión de las Personas <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 
	<b>Nombre:</b> Valentina Alcáino Risco <b>Cargo:</b> Subdirectora Médica (S) Atención Abierta <b>Fecha:</b> 03/09/2024 <b>Firma:</b> 	

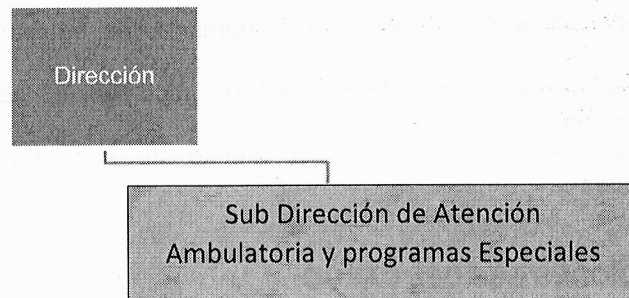


**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

**1.-IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO**

<b>Nombre del Cargo</b>	Administrativo de Equipo Navegadores en Red.
<b>Estamento</b>	Administrativo.
<b>Grado Funcionario</b>	21
<b>Unidad y lugar de desempeño</b>	Sub Dirección de Atención ambulatoria y programas Especiales.
<b>Jefatura directa</b>	Enfermero(a) Encargado Navegadores en Red.
<b>Jefatura superior de la unidad</b>	Subdirector(a) de Atención Ambulatoria y Programas Especiales.
<b>Jornada o Turno de Trabajo</b>	08:00 a 16:48 horas. 11:00 a 19:48 horas. Horario Flexible, Con disponibilidad para realizar extensión horaria y horas extras fines de semana o festivos.

**Organigrama**



**2.- OBJETIVO GENERAL DEL CARGO.**

Responsable de la asistencia administrativa, el apoyo logístico y la gestión de la información, garantizar la ejecución oportuna de los procesos administrativos designados, manteniendo una coordinación interna orientada al logro de los distintos objetivos establecidos, de acuerdo con los procedimientos y normativa vigente, ser parte del equipo de navegadores en red, para facilitar y agiliza los procesos administrativos y de gestión de información relacionados con la atención de los usuarios en espera de atención de especialidad.

**3.- FUNCIONES PRINCIPALES**

<b>FUNCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Preparar en aspectos administrativos los casos que han sido definidos como prioritarios, para permitir la toma de decisiones administrativas.	Diariamente.
Coordinación administrativa de los requerimientos previos a la consulta de especialidad.	Diariamente.
Monitorear el universo de usuarios en espera en cada etapa del proceso administrativo.	Diariamente.
Fortalecer como rol fundamental, dentro de los procesos de gestión de la espera, una atención que integre las necesidades particulares de cada persona.	Diariamente.
Colaborar en Identificar y resolver posibles barreras que puedan afectar la continuidad del cuidado, tales como problemas de transporte,	Diariamente.



**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

necesidades de traducción, usuarios con necesidades especiales de atención etc.	
Participar en el Monitoreo de universo de usuarios en gestión de su espera asegurando se encuentre vinculado e informado sobre su condición de salud, tratamientos y plazos.	Según requerimiento.
Mantener registros diarios actualizados de cada proceso definido en las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red	Diariamente.
Participar en la elaboración reportes de trabajo mensuales asociados al control de calidad de los registros de las actividades de la Gestión de la Espera por equipos de Navegadores en Red.	Según requerimiento.
Tramitar la documentación relacionada a la gestión de la espera de los usuarios, tales como, informes, solicitudes, contrarreferencias, fichas, entre otros.	Según requerimiento.
Colaborar activamente en la actualización de información del usuario, tal como, rescate de resultados de exámenes	Diariamente.
Participa en reunión operativa con equipos de trabajo de manera activa.	Según requerimiento.
Informa sobre dificultades detectadas y posibles soluciones	Según requerimiento.
Coordinar reuniones de trabajo: lugar, participantes, equipamiento	Según requerimiento.
Visualizar procesos e indicadores con foco en el aprendizaje y colaboración.	Según requerimiento.
Monitorear resultados dentro del ámbito de sus competencias y actividades	Diariamente.

**4.- FUNCIONES GES DEL CARGO**

Conocer las patologías Ges.

**5.- REQUISITOS FORMALES DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ESPECIALIZACIÓN.**

**5.1. Nivel Educacional Mínimo Requerido:**

E. Básica		E. Media	x	F. Técnica		F. Profesional	
-----------	--	----------	---	------------	--	----------------	--

**5.2. Título Profesional, Formación Técnica o Área de Especialización:**

No aplica.

**5.3. Post Título o Post Grado (indicar si es deseable u obligatorio):**

Diplomado		Magister		Doctorado		No requerido	X
Área:	No aplica.						

**5.4. Requisitos**

		Deseable	Excluyente
<b>Capacitación y perfeccionamiento requerido</b>	Curso Buen Trato al Usuario- Mínimo 21 horas		X
	Curso de manejo de tecnologías de la información (Excel/Word) nivel intermedio/avanzado.		X
	Capacitación en habilidades adaptativas (trabajo en equipo, comunicación efectiva, manejo de conflictos). Mínimo 20 horas pedagógicas.		X
	Curso estatuto administrativo	X	



**PERFIL DE CARGO POR  
COMPETENCIAS  
HJNC**

<b>Experiencia en un cargo igual o similar</b> (Acreditar experiencia como administrativo en SCR, Unidad, Oficina, C.R, Programa de especialidad nivel secundario de atención )	1 año	X	
<b>Experiencia General</b>	1 año de experiencia general y cumplir de acuerdo con el DLF N°2 del año 2017 del MINSAL, con lo siguiente:  Licencia de Educación Media o Equivalente.	X	

**6.- OTROS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DEL CARGO.**

	Si	No	Especificar
Manejo de dinero		X	
Manejo de información confidencial	X		Historial Clínico del paciente.
Manejo de materiales	X		Documentos e Insumos clínicos.
Manejo de equipos y/o herramientas	X		Equipamientos de asistencia Médicos.
Manejo de Tecnologías de Información	X		Microsoft Office Word, Excel, Correo electrónico.
Carga o descarga de material		X	
Puesto de trabajo se encuentra calificado como Trabajo Pesado, según Ley N° 19.404.		X	
Riesgos asociados al cargo	X		Estrés Laboral, Músculo esquelético, tendinitis.
Uso de elementos de protección personal (EPP)	X		Utilización elementos de protección cuando se requiera.
Otros requisitos relevantes para el cargo	X		Habilidades de manejo administrativo.

**7.- DEFINICIÓN DE USUARIOS**

Internos		Externos	
1.	Funcionarios de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales	1.	Pacientes de la Sub-Dirección de Atención Ambulatoria y Programas Especiales
2.	Otras unidades o servicios de apoyo	2.	Familiares de Pacientes
3.		3.	Todo personal externos a la Sub dirección de Atención ambulatoria.
4.		4.	Instituciones de la red de salud.
5.		5.	Servicio de salud de Arica y Parinacota, Minsal.



## 8.- COMPETENCIAS TRANVERSALES DE LA INSTITUCIÓN

Importante:

Nivel 1: Se requiere nivel de desarrollo básico de la competencia

Nivel 2: Se requiere nivel de desarrollo avanzado de la competencia.

Nivel 3: Se requiere nivel de desarrollo superior de la competencia.

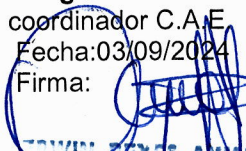
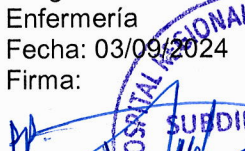
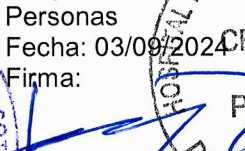

Para determinar conductas específicas asociadas con cada nivel, consultar diccionario de competencias SSA-HJNC basado en la estrategia de Redes Integradas de los Servicios de Salud (RISS).

COMPETENCIAS	Nivel de dominio deseable para el cargo		
	1	2	3
Atención de salud centrada en la persona: Capacidad de actuar escuchando y entendiendo a sus usuarios(as) interno(as) o externo(as), valorando sus requerimientos y necesidades. Brinda soluciones o respuestas efectivas a sus expectativas, mediante una prestación de servicios oportuna, cordial y de calidad.			x
Comunicación asertiva y empática: Ser capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar de su interlocutor(a), mostrando directamente que se comprenden sus pensamientos, emociones y/o sentimientos. Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas claves de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.			x
Proactividad y empoderamiento: Es la habilidad de direccionar los objetivos de desempeño para definir las responsabilidades personales correspondientes, valorando sus propias capacidades y las de sus colaboradores(as).		x	
Organización, planificación y seguimiento: Determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, definiendo la acción, los plazos y recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.		x	
Orientación a la eficiencia: Lograr los resultados esperados haciendo uso racional de los recursos disponibles. Implica el cuidado de los recursos públicos, materiales y no materiales, buscando minimizar los errores y desperdicios.		x	
Trabajo colaborativo: Colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos, en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo o grupo de trabajo.		x	
Liderazgo: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los colaboradores en una dirección determinada, fijando objetivos, transmitiendo valores, entregando retroalimentación, e integrando las diversas opiniones para cumplir con las metas de su área.	x		



**PERFIL DE CARGO POR  
 COMPETENCIAS  
 HJNC**

Ultima fecha revisión: septiembre 2024  
 Próxima Revisión: septiembre 2027  
 Versión N° 01

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Erwin Reyes Aymani <b>Cargo:</b> Enfermero coordinador C.A.E. Fecha: 03/09/2024 Firma:  <small>SUPLENTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AMBULATORIA</small>	<b>Nombre:</b> Paula Godoy Rodríguez <b>Cargo:</b> Subdirectora de Enfermería Fecha: 03/09/2024 Firma:  <small>SUBDIRECTORA DE ENFERMERIA</small>	<b>Nombre:</b> José Balmaceda Tapia <b>Cargo:</b> Jefe CR Gestión de las Personas Fecha: 03/09/2024 Firma:  <small>CR GESTIÓN DE LAS PERSONAS</small>
	<b>Nombre:</b> Valentina Alcaino Risco <b>Cargo:</b> Subdirectora Médica (S) Atención Abierta Fecha: 03/09/2024 Firma:  <small>SUBDIRECTORA DE ATENCIÓN AMBULATORIA PROGRAMA ESPECIAL</small>	