



## SERVICIO DE SALUD COQUIMBO SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Salud Coquimbo invita a los interesados que cumplan los requisitos correspondientes, a postular a los siguientes cargos en los establecimientos de su red:

### I. Antecedentes Generales:

Nombre del cargo	<b>Operador(a) Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencia del Hospital de Los Vilos</b>
Nº de cargo(s)	<b>1</b>
Servicio/ Unidad	<b>Oficina Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)</b>
Establecimiento	<b>Hospital San Pedro de Los Vilos</b>
Código de Postulación	<b>419-08</b>

### II. Requisitos Específicos:

Nº	Requisitos exigibles
<b>1</b>	Licencia de Enseñanza Media o equivalente.
<b>2</b>	Los Requisitos del Art. 12º y 13º del DFL Nº 29/2004, Estatuto Administrativo.

Nº	Requisitos Deseables
<b>1</b>	Deseable conocimiento de programas computacionales, como Excel, Word
<b>2</b>	Deseable experiencia en el sector público
<b>3</b>	Deseable experiencia de al menos 1 año en cargo similar
<b>4</b>	Deseable capacitación en Atención Usuaria, Trabajo en Equipo Comunicación Efectiva.

### III. Condiciones de Contrato:

Calidad Jurídica	<b>Contrata</b>
Planta/Estamento	<b>Administrativo</b>
Disponibilidad	<b>Inmediata</b>
Tipo de Jornada	<b>44 Hrs. Semanales</b>
Período de Prueba	<b>Tres meses a evaluación.</b>
Grado funcionario	<b>23º EUS</b>

Los interesados en postular, **deben** acceder al Formulario de Postulación desde la página web del Servicio de Salud Coquimbo, <http://www.sccoquimbo.cl>, completarlo según las instrucciones y enviarlo al Correo Electrónico: [seleccionhiv@gmail.com](mailto:seleccionhiv@gmail.com), indicando claramente en el **asunto el Código de Postulación**. El plazo para enviar sus antecedentes vence el **13 de Octubre del 2016 a las 23:59hrs**

**No se recibirán antecedentes en papel ni en otro formato.**

#### IV. Antecedentes del cargo llamado a Concurso

##### 1. Características del cargo *(breve descripción de la función principal a desempeñar)*

El Operador OIRS debe responder a las necesidades de participación ciudadana, acogiendo las solicitudes ciudadanas que se interponen a través de este espacio, permitiendo a los usuarios acceder e interactuar de manera óptima con el establecimiento de salud, garantizando su derecho a Informarse, Sugerir, Reclamar y Felicitar.

##### 2. Funciones Principales del cargo *(enumeración de las principales funciones a desempeñar)*

- Cumplir el rol de Operadora de la Oficina de Informaciones, Reclamos y sugerencias OIRS.
- Tipificar y derivar solicitudes ciudadanas, cartas y otros documentos emitidos por usuarios, como felicitaciones, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias.
- Tipificar y derivar solicitudes de información referidos a la Ley de Transparencia.
- Registrar y Monitorear cada una de las solicitudes ciudadanas atendidas, según procedimientos y medios instruidos a nivel central.
- Realizar informes mensuales de actividad de la OIRS
- Participar en el Comité de Gestión de Reclamos
- Establecer coordinaciones con la Dirección, para el cumplimiento del plazo legal de respuestas.
- Alertar al Director sobre casos que puedan desarrollarse en demandas o denuncias en medios de comunicación.
- Participar en reuniones de coordinación de las OIRS en el Servicio de Salud Coquimbo
- Atender las solicitudes emanadas del Servicio de Salud Coquimbo, Ministerio de Salud, FONASA, Gobernaciones y otras instancias intersectoriales.
- Realizar y/o supervisar la realización encuestas y estudios de satisfacción usuaria.
- Otras tareas y/o actividades que encomiende su jefatura directa.

##### 3. Competencia de personalidad o aptitudes

	x	Comunicación
	x	Relaciones Interpersonales
	x	Manejo de Conflictos
	x	Asertividad
	x	Compromiso Social
	x	Respeto a las Instrucciones
	x	Presentación Personal

##### 4. Dependencia Organizacional:

Jefe Directo: Director del Establecimiento