



PERFIL DEL CARGO
CENTRO DE RESPONSABILIDAD DE RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Fecha de elaboración:
julio 2026

Fecha de actualización:
julio 2028

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

TÍTULO DEL CARGO	PERSONAL ADMINISTRATIVO DOMU
ESTABLECIMIENTO	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART DE CASTRO
ESTAMENTO	ADMINISTRATIVO
CARGO JEFATURA DIRECTA	JEFATURA DOMU
CALIDAD JURÍDICA	CONTRATA
GRADO	20°
RENTA BRUTA MENSUAL	\$ 845.765
JORANADA DE TRABAJO	DIURNA, 44 HORAS

II. CONTEXTO DEL CARGO

El Hospital de Castro forma parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud Chiloé y constituye el establecimiento base de la provincia, siendo reconocido como un hospital de alta complejidad.

El Departamento de Orientación Médica y Usuaría es responsable de la administración de la oferta de horas de atención ambulatoria correspondientes a prestaciones médicas, odontológicas y de otros profesionales de la salud. Entre sus funciones se encuentra la gestión de horas para consultas nuevas, controles y procedimientos, asegurando una adecuada coordinación y acceso oportuno a las prestaciones otorgadas por el establecimiento.

III. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar gestión administrativa de agendas de atención ambulatoria correspondientes a prestaciones médicas, odontológicas y de otros profesionales de la salud, garantizando una atención oportuna, clara y humanizada, respetando el principio de probidad, conforme a la normativa vigente en el sistema público de salud y los estándares de calidad institucional.

IV. PRINCIPALES FUNCIONES

1. Ejecutar todas las tareas y responsabilidades asignadas, cumpliendo con los plazos establecidos y manteniendo, en todo momento, la confidencialidad y discreción respecto a la información sensible y a los procesos administrativos.
2. Brindar atención y orientación personalizada a los usuarios internos y/o externos, proporcionando información clara, precisa y oportuna sobre los servicios y procedimientos de la unidad.

3. Elaborar presentaciones de resultados y/o reportes específicos cuando se requiera, relacionados a las funciones que desempeñe.
4. Registrar, gestionar y/o actualizar la información de los usuarios o los procesos en las bases de datos, sistemas de registro electrónico, sistemas de gestión de la unidad y/o plataformas informáticas locales vigentes.
5. Participar activamente en el trabajo en equipo, colaborando en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la unidad.
6. Contribuir de manera proactiva a la resolución de problemas y a la mejora continua de los procesos administrativos.
7. Mantener el orden y la organización de los documentos físicos y electrónicos de la unidad, garantizando su adecuado respaldo y disponibilidad para la toma de decisiones o elaboración de informes.
8. Asistir a las reuniones de la unidad cuando sea requerido, participar y colaborar con ideas y/o soluciones, cumplir con las decisiones y acciones acordadas en la misma.
9. Gestionar de forma eficiente la correspondencia y las comunicaciones internas y externas, asegurando el flujo adecuado y oportuno de la información.
10. Apoyar en la gestión y control de los recursos materiales de la unidad, así como en otros requerimientos administrativos que determine la jefatura.
11. Contribuir al cumplimiento de las normativas internas, los procedimientos institucionales y los protocolos específicos de la unidad.
12. Mantener informada a la jefatura de la unidad sobre el avance de las actividades, logros alcanzados y cualquier incidencia relevante en el desarrollo de las tareas, durante el ejercicio de sus funciones.
13. Cumplir otras funciones asignadas por la jefatura directa, en concordancia con el ámbito de su competencia. Como por ejemplo la realización de trabajo extraordinario, siempre y cuando exista una necesidad en la unidad que así lo requiera.

V. REQUISITOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

REQUISITOS GENERALES	Cumplir con los requisitos de ingreso a la Administración Pública según lo dispuesto en el Art. 11° y 12° de la Ley 18.834 y lo establecido en el DFL 22/2017 que establece la planta y requisitos de contratación para funcionarios del Servicio de Salud Chiloé y no encontrarse afecto a causales de inhabilidades previstas en el Art. 56 de la Ley 19.653.
REQUISITOS ESPECÍFICOS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licencia de enseñanza media o equivalente
EXPERIENCIA PROFESIONAL	1. General (obligatorio): Acreditar mediante certificado validado por la institución correspondiente, experiencia laboral como personal administrativo, no inferior a 2 años en el sector público o privado. 2. Específica (deseable): Se otorgará puntuación adicional a quienes acrediten (mediante certificado) experiencia laboral como personal administrativo, no inferior a 6 meses, en el sector público o privado de salud.
ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN	1. Obligatorio: • Curso en Microsoft Excel de nivel básico o superior. 2. Deseables: • Word nivel intermedio • Capacitación en Gestión y/o Administración pública • Curso Estatuto Administrativo, normativa pública y/o gestión pública. • Sistema de salud chileno (red asistencial, GES, FONASA/ISAPRE). • Ley N° 20.584 (Derechos y deberes del paciente). • Formación y/o conocimiento de Estatuto Administrativo, transparencia y probidad • Cualquier otra que a criterio de los miembros de la comisión de selección, esté relacionada con el perfil del cargo.
OTROS ATRIBUTOS O CONOCIMIENTOS	• Manejo en herramientas ofimáticas más usadas. • Correcta técnica de redacción de informes y ortografía en documentos asociados con el área. • Salud compatible para el desempeño del cargo, de acuerdo con el Art. 12 del Estatuto Administrativo.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

Competencias, es el conjunto sinergizado de conocimientos, habilidades y características de personalidad (aptitudes y actitudes) requeridos para cumplir con el máximo nivel de eficacia y eficiencia al propósito del cargo.

NIVEL DE DOMINIO	DESCRIPCIÓN
GRADO A	Grado máximo de desarrollo de la competencia evaluada (excelencia).
GRADO B	Grado alto de desarrollo de la competencia.
GRADO C	Buen desarrollo de la competencia (esperable).
GRADO D	Grado insuficiente o inexistente de desarrollo de la competencia.

COMPETENCIAS

TIPO DE COMPETENCIA	NOMBRE DE COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	NIVEL DE DOMINIO
TRANSVERSALES	ORIENTACIÓN AL USUARIO	Brinda una atención oportuna, respetuosa y empática, identificando las necesidades de los usuarios y entregando información clara, completa y acorde con la normativa institucional.	B
	PROBIDAD ADMINISTRATIVA Y CONFIDENCIALIDAD	Actúa con integridad, transparencia y estricto resguardo de la información institucional y de los datos personales y clínicos de los usuarios, conforme a la normativa vigente.	A
	RESPONSABILIDAD	Cumple sus funciones con compromiso, puntualidad y apego a los procedimientos establecidos, resguardando la calidad y oportunidad de su trabajo.	B
	TRABAJO EN EQUIPO	Colabora de manera efectiva con los distintos integrantes del equipo de salud y áreas administrativas, favoreciendo la coordinación y el logro de objetivos comunes.	B
ESPECÍFICAS	ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	Prioriza tareas y administra adecuadamente los tiempos y recursos para responder oportunamente a las demandas de usuarios internos y externos, incluso en contextos de alta demanda.	B

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Ejecuta de manera eficiente los procesos administrativos asociados a la atención de usuarios, asegurando el correcto registro, archivo y actualización de la información en los sistemas institucionales.	B
	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Capacidad para transmitir información de manera clara, precisa y oportuna, adaptando el lenguaje al tipo de usuario, asegurando comprensión, escucha activa y una interacción respetuosa tanto con usuarios como con equipos de trabajo.	B
	MANEJO DE SITUACIONES COMPLEJAS CON USUARIOS	Atiende reclamos, consultas o situaciones de conflicto con autocontrol, empatía y orientación a la solución, aplicando los protocolos institucionales y derivando oportunamente cuando corresponda.	B