



Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal
Servicio de Salud Magallanes.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo:	Dependencia Jerárquica:	Lugar de Desempeño:	Escalafón:	Horas a Trabajar:
Encargado/a de Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención COSAM Miraflores	Director COSAM	COSAM MIRAFLORES	Ley 18.834	44 horas

Creado/ Actualizado por:	Firmas
Directora COSAM Miraflores Departamento de Salud Mental Servicio de Salud Magallanes	
Fecha de Emisión: 13 de marzo de 2025	
Revisado y Trabajado con:	Firmas
Jefa de Departamento de Salud Mental Servicio de Salud Magallanes	
Jefa Departamento Calidad y Seguridad en la Atención en Salud. Servicio de Salud Magallanes	
Visado por:	Firmas
Subdirectora de Gestión Asistencial Servicio de Salud Magallanes	



PERFIL DE CARGO

OBJETIVO DEL CARGO

- Desarrollar, coordinar, apoyar, asesorar y fortalecer la implementación y ejecución de programas y políticas de calidad de la atención y seguridad del paciente en el Centro de Salud Mental Miraflores (COSAM) y sus dispositivos dependientes, resguardando el cumplimiento de los objetivos institucionales alineados con las políticas de salud y estrategias nacionales, garantizando que todas las actividades asistenciales se realicen bajo los principios de mejora continua de calidad, respeto a la dignidad y ética en el trato a las personas.

FUNCIONES

- Elaborar, organizar y conducir el diseño y ejecución del programa de calidad del COSAM Miraflores, asegurando una participación activa del equipo multidisciplinario y la comunidad en su implementación.
- Implementar y supervisar la ejecución de las acciones de calidad y seguridad del COSAM Miraflores en el marco del programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención de Salud, según lo establecido en la Norma General Técnica N°154 y sus respectivas normativas vigentes, todas aquellas asociadas a la supervigilancia de la Ley 20.584 del 2012 y sus posteriores modificaciones, y en especial la Ley 21.331 sobre el reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de Salud Mental.
- Conformar y liderar técnicamente el equipo de calidad del COSAM Miraflores y sus dispositivos dependientes.
- Asesorar a todas las dependencias del COSAM Miraflores en materia del resguardo o mejora continua de procesos relativos a la seguridad y calidad asistencial.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y proponer planes de acción para su implementación, priorizando la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de las intervenciones.
- Elaborar y/o revisar protocolos, procedimientos y programas operacionales en materias de calidad y seguridad de la atención en COSAM Miraflores y sus dispositivos dependientes.
- Asesorar y/o apoyar en el diseño de proyectos de construcción, normalización, conservación y/o remodelación de COSAM Miraflores y sus dispositivos dependientes, en el marco legal y normativo de la autorización sanitaria.
- Evaluar continuamente el programa de calidad y realizar ajustes necesarios en función de las auditorías internas, supervisiones, cambios en la normativa o según requerimiento.
- Difundir nuevas normativas y directrices ministeriales relacionadas con la calidad y seguridad de la atención, así como la identificación de nodos críticos en su implementación.

- Realizar informes semestrales que den cuenta de la evaluación anual del Programa de calidad y que incluya análisis de los resultados obtenidos, o según requerimientos de la Dirección del COSAM Miraflores.
- Preparar y gestionar toda la documentación requerida para la solicitud de acreditación del COSAM Miraflores, asegurando que toda la información esté completa, precisa y presentada dentro de los plazos establecidos.
- Asegurar la óptima preparación técnica, en materias de calidad y seguridad del paciente, ante las visitas de evaluación en terreno por parte de organismos acreditadores.
- Coordinar e implementar el proceso de programación anual de la actividad asistencial.
- Realizar el seguimiento y análisis de indicadores de desempeño asistencial y de gestión en su ámbito de referencia técnica, proporcionando datos y reportes periódicos para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios y proponer acciones correctivas.
- Brindar apoyo técnico a los equipos dependientes de COSAM Miraflores en la interpretación y aplicación de normativas, protocolos y estándares de calidad asistenciales, asegurando que los procedimientos estén alineados con la legislación vigente y las políticas del Ministerio de Salud.
- Supervisar el registro estadístico y de información en salud asociado a la producción del centro asistencial, en el contexto de la normativa vigente.
- Participar activamente en la adaptación de los planes operativos a los cambios emergentes, asegurando la continuidad de los servicios asistenciales y la mitigación de riesgos asociados.
- Colaborar en la implementación de tecnologías de información y herramientas digitales que mejoren la gestión asistencial, facilitando la integración de soluciones innovadoras para optimizar la atención de pacientes y la eficiencia administrativa.
- Levantar alertas tempranas sobre riesgos que tengan el potencial de convertirse en eventos adversos con impacto operacional y/o comunicacional, debiendo notificar a su jefatura directa de manera oportuna y clara.
- Elaborar un plan de trabajo anual con la Red Asistencial, implementando protocolos requeridos para mejorar la articulación de la Red Asistencial; efectuando el seguimiento de indicadores relevantes (derivaciones, pertinencia, contrarreferencia y altas de especialidad).
- Garantizar y supervisar que todas las personas atendidas en el centro tengan acceso a la carta de deberes y derechos, y que esta información se comuniqué de manera efectiva para garantizar su comprensión.
- Establecer un sistema eficiente para la recepción, gestión y resolución de solicitudes y quejas ciudadanas, garantizando una respuesta oportuna y adecuada.
- Desarrollar e implementar herramientas para medir la percepción de la satisfacción usuaria sobre el respeto a sus derechos durante la atención, y utilizar esta información para implementar mejoras.

continuas en la atención.

- Realizar visitas periódicas y observaciones para supervisar el trato recibido por los usuarios y asegurar el cumplimiento de los estándares éticos y de calidad en todas las interacciones con el personal del centro.
- Supervisar que el consentimiento informado se obtenga y registre adecuadamente en todos los casos que lo requieran, verificando que la información proporcionada sea clara y comprensible para los usuarios.
- Colaborar con el equipo para definir la información esencial que se debe entregar a los usuarios sobre los tratamientos, riesgos y alternativas disponibles, asegurando que esta información esté claramente documentada en las fichas clínicas.
- Coordinar las actividades docentes de pregrado y postgrado mediante convenios docente-asistenciales en coordinación con la Unidad de Desarrollo organizacional de la Subdirección de Gestión de las personas del Servicio de Salud Magallanes, resguardando que las actividades asistenciales tengan prioridad sobre las actividades docentes y la protección y seguridad de los derechos de los pacientes.
- Definir y evaluar las actividades docentes para asegurar que éstas no interfieran con la seguridad y la calidad de la atención proporcionada a los usuarios.
- Supervisar que los procesos docentes cumplan con los protocolos, estándares y procedimientos de consentimiento, seguridad y confidencialidad de acuerdo a lo establecido en la ley 20.584.
- Consultar al comité de ética adscrito en casos de dudas o dilemas éticos surgidos durante la labor asistencial, y actuar conforme a las recomendaciones del comité para asegurar el cumplimiento de los principios éticos.
- Aplicar y supervisar el cumplimiento de los protocolos institucionales vigentes en situaciones de emergencia y desastres, asegurando que tanto el personal como los usuarios estén adecuadamente preparados y seguros en conjunto con salud ocupacional.
- Supervisar la implementación de planes de emergencia en todos los dispositivos bajo su dependencia, asegurando su vigencia y socialización con equipos técnicos y usuarios.
- Coordinar la gestión de evacuación y traslado de los usuarios en caso de emergencias, y participar activamente en la planificación y ejecución de estos procedimientos para garantizar una respuesta eficaz.
- Participar en reuniones del Consejo de Participación Ciudadana y apoyar a las organizaciones de usuarios y familiares en sus requerimientos.
- Apoyar desde su ámbito de acción en la elaboración de diagnósticos participativos de salud mental, integrando la visión y necesidades de la comunidad, y utilizando los resultados para orientar las estrategias de intervención y planificación del COSAM.



- Participar en reuniones técnicas, administrativas y comités con el equipo de dirección de COSAM.
- Dirigir reuniones con equipo a cargo o equipos clínicos, según necesidades de difusión de normativas o actualizaciones y otras necesidades detectadas.
- Generar informes requeridos por la jefatura o superior jerárquico.
- Subrogar a la directora del COSAM, cubriendo sus funciones según el orden establecido.
- Realizar cualquier otra actividad o función que la Jefatura directa le asigne.

REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD:

(contempla requisitos legales establecidos en Decreto que fija la Planta del Servicio de Salud, requisitos que el/la postulante deberá acreditar para avanzar en el proceso de selección)

- Título Profesional de, a lo menos diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a tres años, en el sector público o privado.
- Título Profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cuatro años, en el sector público o privado.

VALORACIÓN DE ANTECEDENTES CURRICULARES:

(contempla las características del cargo de acuerdo a la publicación del anuncio, antecedentes relacionados con el nivel educacional, especialización, capacitación y documentos necesarios que debe acreditar el postulante, entre otros, que el/la postulante deberá presentar para avanzar en el proceso de selección)

Deseable:

- Diplomado en gestión de la calidad de a lo menos 200 horas.
- Capacitación en Curso de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud de al menos 80 horas.
- Título Profesional del área de la Salud.
- Acreditar experiencia Laboral de a lo menos 2 años en cargos de gestión, jefatura y/o encargado y/o coordinación de equipos.
- Certificar al menos 200 horas de capacitación y/o formación en el área de gestión de la calidad y/o acreditación en salud.

CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO:

Conformación Equipo de Trabajo:

- Equipo Multidisciplinario de Centros de la Red de atención de Salud Mental en Magallanes.



**Usuarios internos
y Externos con los
que se relacionará
la función:**

- Internos: Coordinadores y equipos de salud de COSAM Miraflores y Red de Salud Mental.
- Externos: Pacientes que atenderá en los dispositivos requeridos.
- Usuarios, familiares de pacientes atendidos, red de salud en contacto con su trabajo.
- Intersector: Justicia, familia, educación, Etc.
- Red de Salud Servicio de Salud Magallanes.
- Referentes Servicio Salud Magallanes.





COMPETENCIAS

(Uso exclusivo de Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal Servicio de Salud Magallanes)

COMPETENCIAS LABORALES:		B	M	A
Competencias de Institucionales				
	Orientación al Logro/Resultado			X
	Orientación al Usuario			X
	Compromiso con la Organización			X
	Comunicación efectiva			X
Competencias Transversales				
	Trabajo en Equipo			X
	Cortesía			X
	Efectividad			X
Competencias Personales				
	Tolerancia a la presión			X
	Asertividad			X
	Adaptabilidad			X
Competencias por Estamento				
	3.1 Directivo			
	Liderazgo			X
	Planificación			X
	Toma de decisiones			X
	3.2 Profesional			
	Aprendizaje continuo			X
	Planificación			X
	Pensamiento Analítico			X



3.3 Técnico			
Experticia técnica			X
Ejecución			X
Adaptación al cambio			X
3.4 Administrativo			
Manejo de Información			X
Organización			X
Colaboración			X
3.5 Auxiliar			
Calidad de Trabajo			X
Autocontrol			X
Disciplina			X

Perfil aprobado por:




Firma
 Subdirectora (S)
 Gestión y Desarrollo de Personas
 Servicio de Salud Magallanes