



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE OIRS CENTRO DE SALUD FAMILIAR DR. SERGIO AGUILAR D.

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión N°	Página de cambio	Fecha elaboración	Fecha próxima revisión

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud

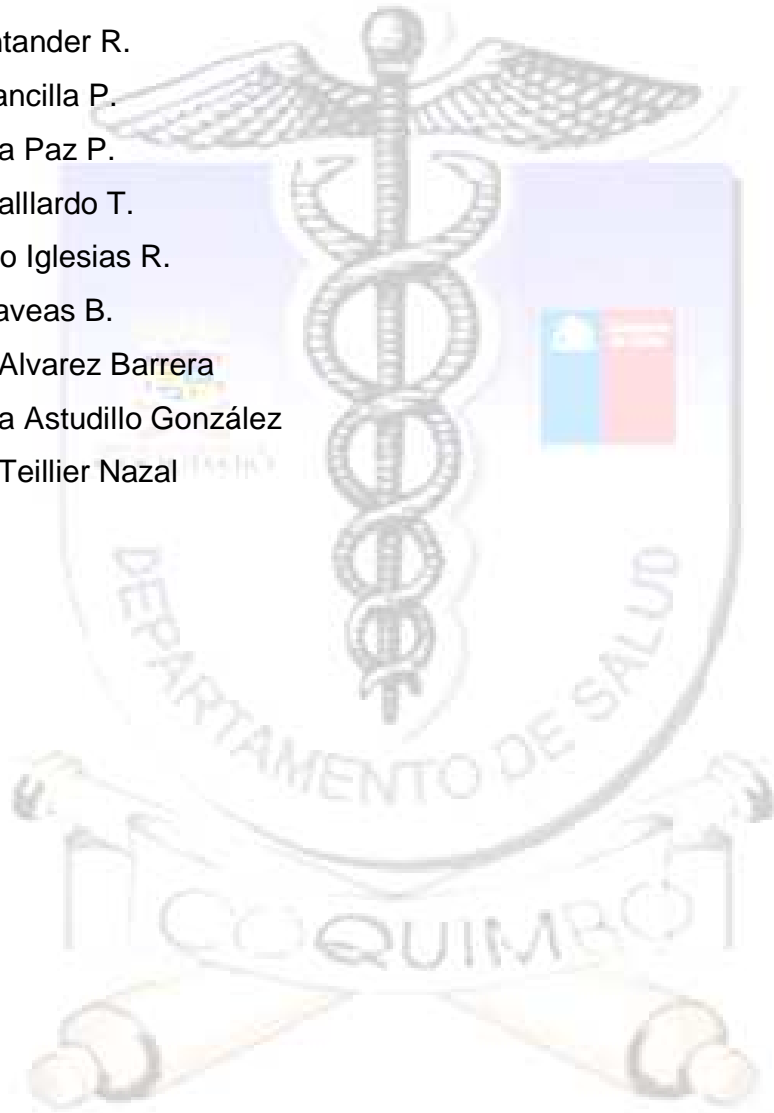


Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

### Participaron en su elaboración:

- Loreto Castillo Saavedra
- César Bugueño C.
- Zaida Zárate
- Ney Santander R.
- Sofía Mancilla P.
- Alejandra Paz P.
- Rocío Gallardo T.
- Guillermo Iglesias R.
- Jorge Naveas B.
- Claudio Alvarez Barrera
- Alejandra Astudillo González
- Claudia Teillier Nazal



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## ÍNDICE

	PAG.
I. Introducción .....	04
II. Objetivo General.....	05
III. Marco Jurídico.....	05
IV. Visión y Misión.....	06
V. Estructura Orgánica.....	06
VI. Organigrama.....	07
VII. Funciones.....	08
VIII. Perfiles de cargo.....	10
IX. Sistema de evaluación del personal.....	15
X. Insumos.....	15
XI. Abastecimiento de la unidad.....	15
XII. Mantención de equipos de la unidad.....	16
XIII. Plan de contingencia.....	16
XIV. Bibliografía.....	17

3

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad


REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

 <p><b>I. Municipalidad de Coquimbo</b> <b>Departamento de salud</b></p>	<p><b>Manual de Organización de la Unidad de OIRS</b></p>
---	---

4

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Oficina de Informaciones de Reclamos y Sugerencias (OIRS), tiene como propósito ser un instrumento de información y consulta permanente para los usuarios internos que se desempeñen en el Centro de Salud.

Este manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán mejorar la satisfacción usuaria.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## **II. OBJETIVO GENERAL**

5

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la OIRS, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de sus integrantes.

## **III. MARCO JURIDICO**

- Orientaciones Programáticas y Normas Técnicas emanadas del MINSAL establecidas en la Ley 19.378, "Estatuto de Atención Primaria".
- Manual de Atención OIRS del MINSAL 2011.
- Ley base de Procedimiento Administrativo N°19.88 0 (29 de mayo 2003)
- Ley GES N° 19.966
- Ley de Financiamiento de la Reforma de la Salud N° 19.888
- Convenciones y pactos internacionales que aportan al sustento valórico y político
- Código Civil
- Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 20.285.
- Manual Comunal de Desarrollo Integral, Departamento de Salud de la Municipalidad de Coquimbo.

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## **V. VISION DEL CESFAM**

“Liderar en credibilidad y calidad de nuestros servicios a la comunidad, considerando la mejora continua de nuestros procesos en atención Primaria de Salud.”

### **MISION DEL CESFAM**

“Ofertar a nuestros usuarios/as una canasta de servicios de atención Primaria de Salud con excelencia, basados en una relación humanizada.”

## **V. ESTRUCTURA ORGANICA**

La OIRS depende directamente de la Dirección del Establecimiento de Salud, quien delega la supervisión de su funcionamiento en un profesional Encargado de OIRS. La atención de los usuarios es de responsabilidad de un administrativo operador de OIRS, ambos designados por el Director. La asesoría técnica estará a cargo del Jefe de Desarrollo Integral y comunitario.

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

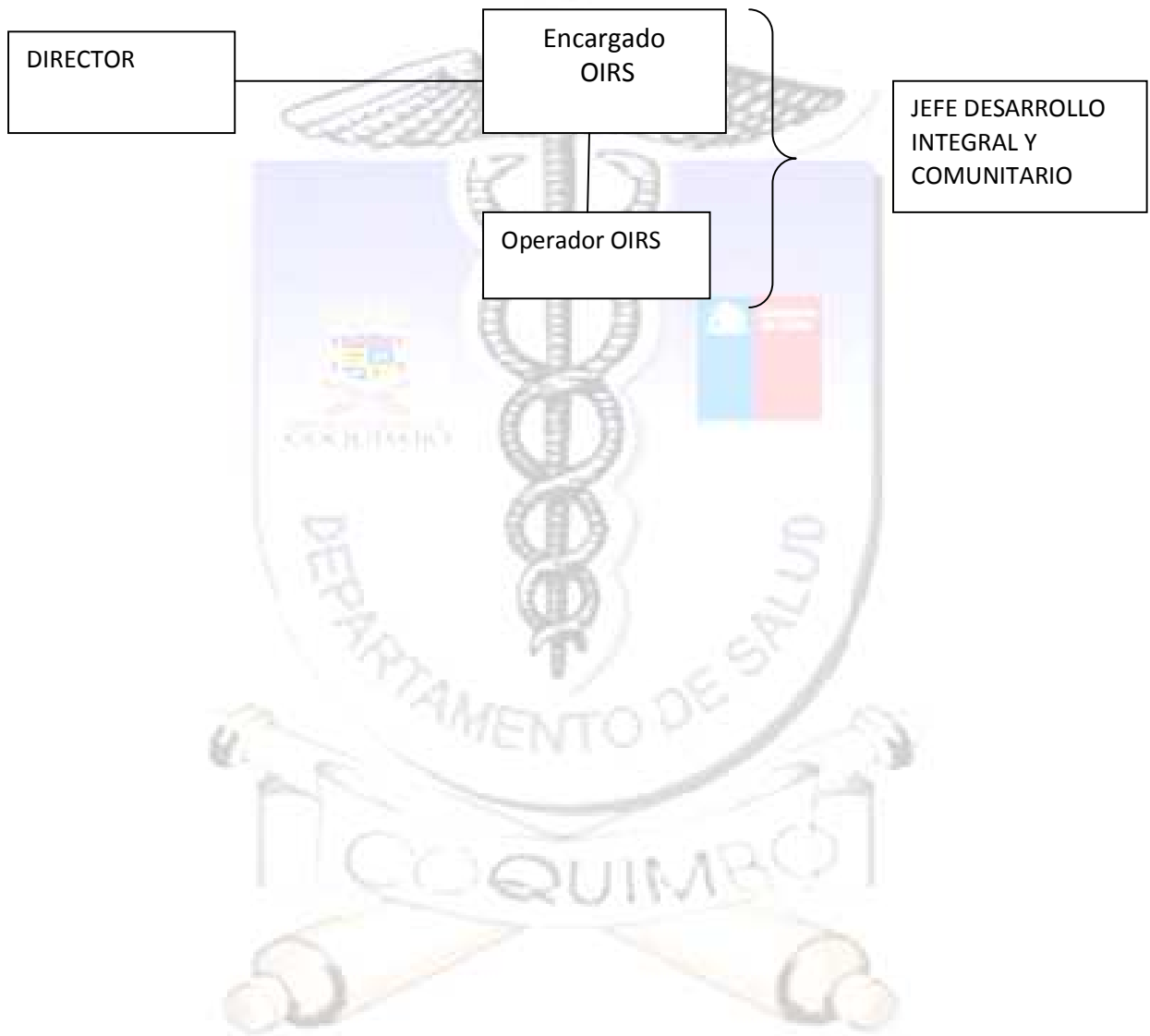
APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## VI. ORGANIGRAMA



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## VII. FUNCIONES



**El Director del Establecimiento es el responsable final de los insumos generados en la OIRS.**

Liderar el comité de satisfacción usuaria asegurando la realización de un plan de mejora que permita disminuir la insatisfacción usuaria.

Debe estar en conocimiento de todas las solicitudes ciudadanas que ingresan al centro de salud. Genera la respuesta que será enviada al usuario. En conjunto con el encargado de OIRS analizan los reclamos sugerencias y felicitaciones y elaboran los planes de mejora. Esta información debe ser enviada al Departamento de Salud. Los planes de mejora deben ser supervisados y de ser necesario, corregidos.

**Encargado (a) de OIRS:** en conjunto con el Director analizar los reclamos sugerencias y felicitaciones, generar planes de mejora. Gestionar las respuestas de los reclamos en los plazos legales establecidos. Elaborar las estadísticas mensuales. Atención de gestión espontánea. Gestión de aplicación de encuestas, tabulación y análisis de datos. Además es responsable de la precalificación del operador de OIRS.

**Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario de cada Establecimiento:**

Encargado de recepcionar las solicitudes ciudadanas generadas en la oficina OIRS. Aplicación de encuestas. Entregar información y orientación a los usuarios internos y externos que lo requieran. Mantener estadística de las consultas ciudadanas. Mantener a disposición de los usuarios el talonario de registro de solicitudes ciudadanas foliados, tanto en la OIRS como en los puntos de mayor acceso de público definidos por el Director (SOME, SOME satélites, SAPU, otros) Colaborar en la gestión de los reclamos según directrices de su jefatura. Informar

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud





Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

oportunamente al encargado de OIRS de cualquier situación que transgreda los derechos del paciente. Solicitar la respuesta de los reclamos dentro del plazo legal. Colaborar en el análisis de la estadística de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Aportar los datos al REM que corresponda, previa visación de su jefatura directa. Colaborar en funciones específicas que su jefatura le designe. Difundir el reglamento interno a los usuarios y funcionarios de modo de darles a conocer el funcionamiento general del Establecimiento. Participar en las reuniones del consejo consultivo y en las que sea requerido.



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

### VIII. PERFILES DE CARGO:

10

<b>DESCRIPCION</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Jefe Desarrollo Integral con Enfoque Familiar y Comunitario</b>
<b>Nº de cargos</b>	1
<b>Objetivo del cargo</b>	Fortalecer, la expansión y consolidación del modelo de atención integral con enfoque familiar y comunitario en la red asistencial.
<b>Dependencia</b>	Director Centro de Salud
<b>Dependientes</b>	Encargados de sectores, encargados de promoción.
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>Educación</b>	Profesional universitario de 8 ó 10 semestres
<b>Formación</b>	Formación de Salud Familiar
<b>Otra formación</b>	Deseable formación Gestión en Salud
<b>Experiencia</b>	3 años en APS
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para trabajar bajo presión</li><li>• Trabajo en equipo.</li><li>• Capacidad para negociación</li><li>• Liderazgo</li><li>• Comunicación efectiva.</li><li>• Iniciativa y Proactividad.</li><li>• Orientación al resultado</li><li>• Programación del trabajo</li><li>• Empatía e innovación</li><li>• Flexibilidad a cambios.</li><li>• Conocimiento en técnicas de participación social</li><li>• Manejo básico de Excel para análisis de datos.</li><li>• Fijación de altos estándares personales.</li><li>• Enfoque hacia el cliente.(satisfacción usuaria)</li></ul>
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar, organizar, dirigir y controlar estrategias y acciones de promoción tendientes a los objetivos sanitarios durante el ciclo vital.</li><li>• Planificar, organizar, dirigir y controlar estrategias y acciones preventivas de salud durante el ciclo de vida.</li><li>• Velar por el cumplimiento técnico y administrativo de los indicadores del modelo de salud familiar del Centro de Salud.</li><li>• Liderar el proceso del CESFAM en relación al modelo de Salud Familiar y velar por el avance en cada una de sus etapas.</li><li>• Planificar, organizar, dirigir, controlar estrategias y acciones de los procesos de autocuidado del personal.</li><li>• Elaborar indicadores que permitan evaluar el proceso del modelo.</li></ul>	

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

- Elaborar un plan de mejora en relación al análisis de los resultados obtenidos de los indicadores de salud y/o diagnósticos participativos.
- Informar de las actividades ejecutadas, monitoreadas, planificadas, organizadas a la referente del Departamento de Salud hasta el 5 de cada mes.
- Verifican la exactitud de los datos recibidos o generados antes de entregarlos.(respaldarlos mediante medios verificadores)
- Elaborar proyectos para mejora del modelo de salud familiar y de promoción
- Coordinar el desarrollo de los diagnósticos participativo de Salud de cada sector.
- Elaborar con el insumo de los jefes de sector, el Diagnostico del establecimiento de Salud.
- Elaborar en conjunto con el equipo de Dirección la planificación estratégica del establecimiento.
- Presentar plan de trabajo en base al diagnóstico anual.
- Participación activa en las reuniones de trabajo asignadas
- Programar anualmente reuniones con equipos locales.
- Proporcionar acceso y entrega de información oportuna a los equipos.
- Realizar registros adecuados, legibles y accesibles a supervisor directo.
- Planificar y asesorar a la directiva del concejo consultivo local en su plan de trabajo anual.
- Asesorar técnicamente la OIRS del Centro de Salud.

11

**RESPONSABILIDAD**

Otorgar a la población una atención primaria de alta calidad, resolutive, acogedora y cercana mejorando el acceso como puerta de entrada al sistema APS y estimulando la participación social y el control ciudadano con usuario externo e interno.

**HORAS ASIGNADAS: 22**

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

<b>DESCRIPCION</b>	
<b>Cargo</b>	<b>ENCARGADO OIRS</b>
Nº cargos	1
Objetivo del cargo	Dar cumplimiento a los objetivos planteados por lineamientos Ministeriales del accionar de OIRS en cuanto a gestión de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES en los CESFAM, CECOF, SAPU Y POSTAS RURALES O URBANAS de la comuna de Coquimbo.
Dependencia	Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario
Dependientes	Operador OIRS
<b>COMPETENCIAS</b>	
Educación	Administrativo, TENS ó profesional del área social.
Formación	Conocimiento del marco legal de la OIRS y Ley GES.
Otra formación	Deseable curso de Trato al usuario
Experiencia	Deseable 1 año en APS
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para trabajar bajo presión</li><li>• Capacidad de trabajo en equipo</li><li>• Actitud flexible y colaborativa</li><li>• Comunicación efectiva y asertiva</li><li>• Liderazgo y pro-actividad</li><li>• Orientación al resultado</li><li>• Empatía e innovación</li><li>• Capacidad de gestionar</li><li>• Tolerancia a la frustración</li></ul>
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• En conjunto con el Director analizar los reclamos sugerencias y felicitaciones.</li><li>• Generar planes de mejora.</li><li>• Gestionar las respuestas de los reclamos en los plazos legales establecidos.</li><li>• Elaborar las estadísticas mensuales.</li><li>• Atención de gestión espontanea.</li><li>• Gestión de aplicación de encuestas, tabulación y análisis de datos.</li><li>• Responsable de la precalificación del operador de OIRS.</li></ul>	



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

<b>RESPONSABILIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienes tangibles e intangibles</li></ul>
<b>HORAS ASIGNADAS: 11 HORAS</b>



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

<b>DESCRIPCION</b>	
<b>Cargo</b>	<b>OPERADOR OIRS</b>
Nº cargos	1
Objetivo del cargo	Dar cumplimiento a los objetivos planteados por lineamientos Ministeriales del accionar de OIRS en cuanto a gestión de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES en los CESFAM, CECOF, SAPU Y POSTAS RURALES O URBANAS de la comuna de Coquimbo. Además responder a las demandas de los usuarios en cuanto a información y orientación sobre el funcionamiento del Centro de Salud.
Dependencia	Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario
Dependientes	No tiene
<b>COMPETENCIAS</b>	
Educación	Administrativo, TENS ó profesional del área social.
Formación	Conocimiento del marco legal de la OIRS y Ley GES.
Otra formación	Deseable curso de Trato al usuario
Experiencia	Deseable 1 año en APS
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para trabajar bajo presión</li><li>• Capacidad de trabajo en equipo</li><li>• Actitud flexible y colaborativa</li><li>• Comunicación efectiva y asertiva</li><li>• Liderazgo y pro-actividad</li><li>• Orientación al resultado</li><li>• Empatía e innovación</li><li>• Capacidad de gestionar</li><li>• Tolerancia a la frustración</li></ul>
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entregar información y orientación a los usuarios internos y externos que lo requieran.</li><li>• Mantener estadística de las consultas ciudadanas</li><li>• Mantener a disposición de los usuarios el talonario de registro de solicitudes ciudadanas foliados, tanto en la OIRS como en los puntos de mayor acceso de público definidos por el Director (SOME, SOME satélites, SAPU, otros)</li><li>• Colaborar en la gestión de los reclamos según directrices de su jefatura.</li><li>• Informar oportunamente al encargado de OIRS de cualquier situación que transgreda los derechos del paciente.</li><li>• Solicitar la respuesta de los reclamos dentro del plazo legal..</li><li>• Colaborar en el análisis de la estadística de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</li></ul>	



ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

<ul style="list-style-type: none"><li>• Aportar los datos al REM que corresponda, previa visación de su jefatura directa.</li><li>• Colaborar en funciones específicas que su jefatura le designe.</li><li>• Difundir el reglamento interno a los usuarios y funcionarios de modo de darles a conocer el funcionamiento general del Establecimiento.</li><li>• Participar en las reuniones del consejo consultivo y en las que sea requerido.</li></ul>
<b>RESPONSABILIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienes tangibles e intangibles</li></ul>
<b>HORAS ASIGNADAS: 44 HORAS</b>



### **IX. SISTEMA DE EVALUACION DEL PERSONAL**

Nuestro sistema de calificaciones está contemplado en el Decreto 1889, el cual aprueba el Reglamento de la ley N° 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal. Este proceso de calificaciones contempla tres etapas pre calificaciones, calificaciones y apelación al Sr. Alcalde. El periodo a calificar es de un año computado desde el 1 de septiembre al 31 de agosto del año siguiente Cabe destacar que la etapa de pre calificación es realizada por el jefe directo del funcionario y es de carácter cualitativo; en cada periodo debe haber al menos dos pre calificaciones conceptuales. La calificación es efectuada por la Comisión de Calificación o por el Alcalde cuando corresponda y se hace teniendo como base los diferentes elementos que se establezcan en el reglamento municipal. Específicamente el proceso de calificaciones está contemplado entre los artículos 58 a 71 del Decreto N° 1889.

### **X. INSUMOS:**

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud



Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

La oficina de información sugerencias y reclamos debe poseer infraestructura que propenda a mantener la privacidad y comodidad del usuario. Debe contar con escritorio, con dos o más sillas para los usuarios más la silla para el operador. Mueble repisa para registros y folletería, computador, impresora y acceso a internet y teléfono.

16

### **XI. ABASTECIMIENTO DE LA UNIDAD**

La OIRS requiere para su funcionamiento principalmente material e insumos de escritorio, teléfono, informática y formularios legales, los cuales se solicitan a través del Subdirector del Centro de Salud.

### **XII. MANTENCIÓN DE EQUIPOS DE LA UNIDAD**

La Unidad de Informática del Departamento de Salud se encarga de la mantención del PC, impresora y servicio de internet.

### **XIII. PLAN DE CONTINGENCIA**

Ante la ausencia del operador de OIRS, asume la atención de los usuarios quien determine el Jefe de SOME y ante la ausencia del encargado OIRS, es el Director del establecimiento quien determina la subrogancia.

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud





Código: ACRSA N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 17  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

17

#### **XIV. BIBLIOGRAFÍA**

- Manual de Atención OIRS del MINSAL 2011.

ELABORADO POR:  
Encargados OIRS  
Unidad de Calidad

REVISADO POR:  
Director CESFAM

APROBADO POR:  
Sandra Larenas M.  
Director Depto. Salud