

VISTOS:

El DFL N°1 de 2001, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; La Ley 18.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la administración del Estado; El DFL N°1 de 2005 del Ministerio de Salud que fija texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N°2763 de 1979, publicado en el Diario Oficial el 24 de abril de 2006; El DFL N° 29 de 2004, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo; El Decreto Supremo N°140/2014, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; La Resolución N°36/2024 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; La Resolución N° 8 de 2025 de la Contraloría General de la República, que modifica y complementa la Resolución N° 36/2024 del mismo Órgano Contralor; El decreto N°38 de 2005 del Ministerio de Salud que establece el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de autogestión en red; La Resolución Exenta RA 428/208/2024 de fecha 05 de noviembre de 2024, del Servicio de Salud Coquimbo.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, según solicitud por correo electrónico de fecha 13 de marzo del 2026 en el cual D. Melissa Muñoz Peralta, Encarga Unidad Atención Usuario y Oirs, quien solicita realizar encomendación de funciones como “Encargada del Sistema de Gestión de Requerimientos Ciudadanos OIRS”, designando para dicha función a D. Margarita Santander Dublas a contar del 13 de marzo del 2026.
- 2) Que, el objetivo del cargo es Planificar, organizar, dirigir y supervisar la gestión integral de los requerimientos ciudadanos, asegurando el cumplimiento de los lineamientos de las Oficina de Reclamos y Sugerencias, así como la adecuada implementación y evaluación del proceso de encuestas de respeto a los Derechos del Pacientes del Hospital San Juan de Dios de La Serena.
- 3) Que de acuerdo las indicaciones de Subdirector Gestión de Personas, se dicta la siguiente.

RESOLUCIÓN:

- 1) **DESIGNASE A D. MARGARITA SANTANDER DUBLAS**, RUT. N° 13862696-2, PROFESIONAL, CONTRATA, COMO “**ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS**” DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN USUARIO Y OIRS, CORRESPONDIENTE AL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LA SERENA, A CONTAR DEL 13 DE MARZO DEL 2026 HASTA QUE SE DICTE EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE PONGA TÉRMINO A DICHA ENCOMENDACIÓN. Se deja establecido que la Encargada dependerá de la Encargada de Unidad Gestión del Usuario y Oirs.
- 2) Las funciones de la Encargada del sistema serán las siguientes:
 - Dar cumplimiento a los procesos, procedimientos y actividades en funciones de OIRS y de Evaluación del proceso completo de las encuestas de Respeto a los Derechos del Paciente del Hospital San Juan de Dios de La Serena.
 - Otorgar atención presencial, orientar y gestionar casos de usuarios (as) con situaciones o requerimientos complejos, por situaciones vinculadas a la atención del usuario (a).
 - Supervisar, Coordinar y ejecutar el proceso de encuestas de satisfacción usuaria y otros mecanismos de medición en el CDT y el Hospital de La Serena, elaborando informes periódicos y trimestrales que permitan identificar áreas críticas, proponer mejoras, evaluar resultados y retroalimentar el sistema de gestión de la satisfacción usuaria.
 - Gestionar los requerimientos ciudadanos ingresados a la plataforma OIRS, recopilando los antecedentes necesarios para asegurar respuestas oportunas y adecuadas.

- Participar en procesos e iniciativas de mejoras de la satisfacción usuaria, de la calidad de la atención, trato, humanización de la atención, Salud y Migración, Pueblos indígenas.
- Participar en reuniones, coordinaciones y trabajo en equipo con ORIS Central, Unidad de Gestión del Usuario, Area Social, Comunicaciones, Empresas de Guardias y CDT.
- Apoyar la elaboración, ejecución y evaluación plan de trabajo anual de la OIRS.
- Gestionar requerimientos ciudadanos ingresados a la plataforma OIRS.
- Recopilar antecedentes para respuesta oportuna a Requerimientos Ciudadanos ingresados a Plataforma OIRS.
- Realizar otras funciones encomendadas por su Jefatura de acuerdo a su rol.

3)

COMPETENCIAS		
COMPETENCIAS DIRECTIVAS		
DESCRIPCIÓN	Nivel Dominio Requerido (1-2-3-4)	Criterio de Desempeño
Orientación y servicio al Usuario	4	Atiende las demandas o problemas que manifiesta el cliente, como también detecta y atiende las necesidades no explícitas que presente, enfocándose en hacerle sentir escuchado y valorado en su atención entregándola de una forma eficiente, eficaz y oportuna que sobrepase las expectativas del cliente, como también manteniéndolo informado a el y a su entorno.
Adaptabilidad y flexibilidad al cambio	3	Demuestra una disposición y comportamiento adecuado frente a situaciones de cambio, aceptando y adaptándose a la nueva realidad. Es capaz de flexibilizar sus labores y desempeñar otras funciones y tareas que le sean encomendadas en determinadas situaciones o contingencias, en función de sus competencias y especialidad.
COMPETENCIAS TRANSVERSALES		
DESCRIPCION	Nivel Dominio Requerido (1-2-3-4)	Criterio de Desempeño
Compromiso con la organización	3	Conocer, cumplir, aplicar e incentivar a los demás en el logro y cumplimiento de los objetivos y lineamientos organizacionales; siendo capaz de cumplir con sus obligaciones profesionales e institucionales.
Iniciativa y Proactividad	3	Implementar soluciones eficientes y eficaces frente a posibles escenarios futuros utilizando los recursos disponibles de manera óptima; anticipándose a estos generando oportunidades de mejora y minimizar las posibles problemáticas que puedan surgir.
Comunicación Efectiva	4	Escuchar, entender, comprender y transmitir la información de manera eficaz, asertiva y fluida, con el fin de promover una comunicación efectiva, a través de los diversos

		canales para la consecución de los objetivos del área de desempeño y organizacionales.
Manejo de situaciones	3	Reconocer y responder ante situaciones emergentes de mediana complejidad que se presenten en el contexto laboral, proponiendo soluciones efectivas y oportunas para el logro de los objetivos en común, manteniendo una actitud adecuada ante las exigencias del entorno.
Trabajo en equipo	3	Establecer y mantener relaciones de colaboración eficiente con su equipo de trabajo, facilitando la integración de los miembros de este; contribuyendo en el logro de los objetivos institucionales, priorizando los comunes por sobre los vinculados al puesto de trabajo.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE. -



Firmado por:
Luis Iván Marín Campusano
Director Hospital La Serena
Fecha: 30-03-2026 23:47:27

Visadores: GAM/JAV/mro





RV: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Desde Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

Fecha Jue 19-03-2026 09:55

Para Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>; johana mendoza <johana.mendoza@redsalud.gob.cl>

1 archivo adjunto (149 KB)

83153 TRABAJADOR O ASISTENTE SOCIAL; OIRS.pdf;

Estimada Marcela,

Hay que dictar la resolución como Encargada Sistema de Gestión de Requerimientos Ciudadanos OIRS, por lo cual se amplían las funciones definidas en perfil adjunto, tanto a gestión en CDT como OIRS Central.

Copio a Johana para que actualice el perfil y lo envíe para dictar resolución.

Gracias.



Judith Angel Videla
Jefa Subdepartamento Ciclo de Vida Laboral

Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916

513269 / 512333269
judith.angel@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q

De: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>

Enviado el: miércoles, 18 de marzo de 2026 09:08

Para: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

Asunto: RV: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER



Marcela Rangel Ortiz
Secretaria Ejecutiva

Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916, La Serena

512333418 ruta Minsal 513418
marcela.rangel@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q

De: Gonzalo Alfaro <gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl>

Enviado: lunes, 16 de marzo de 2026 11:07

Para: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>

Cc: Gidget Sir Rivera <gidget.sir@redsalud.gob.cl>; Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>; Juan More <juan.more@redsalud.gob.cl>

Asunto: RV: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Marcela,

Por favor proceder con resolución.

Atte.,



Gonzalo Alfaro Mery
Subdirector de Gestión de Las Personas

Subdirección de Gestión de Las Personas
Balmaceda 916 , La Serena

513307
gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q



De: MELISSA NICOL MUÑOZ PERALTA <melissa.munoz@redsalud.gob.cl>

Enviado el: viernes, 13 de marzo de 2026 10:12

Para: Gonzalo Alfaro <gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>; Margarita Del Carmen Santander Dublas <margarita.santander@redsalud.gob.cl>

Asunto: RV: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Estimado Gonzalo:

Junto con saludar, por medio del presente reenvío correo con la solicitud de resolución para Margarita Santander, como Encargada del Sistema de Gestión de Requerimientos Ciudadanos OIRS.

Quedo atenta a sus comentarios.

Saludos cordiales



Melissa Muñoz Peralta
Trabajadora Social- Encargada Unidad.

Unidad de Atención al Usuario- Oirs
Calle Larraín Alcalde #1085

513550
melissa.munoz@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q



De: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

Enviado el: jueves, 18 de diciembre de 2025 18:20

Para: MELISSA NICOL MUÑOZ PERALTA <melissa.munoz@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>; Gonzalo Alfaro <gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl>

Asunto: RE: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Estimada Marcela,

Por favor, Ampliar encomendación de funciones de Margarita Santander "Referente del sistema de gestión de solicitudes ciudadanas OIRS."



Judith Angel Videla
Jefa Subdepartamento Ciclo de Vida Laboral
Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916
513269 / 512333269
judith.angel@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q

De: MELISSA NICOL MUÑOZ PERALTA <melissa.munoz@redsalud.gob.cl>

Enviado el: miércoles, 17 de diciembre de 2025 11:02

Para: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>

Asunto: RE: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Estimada Judith

Junto con saludar, informo que así es, efectivamente las funciones definidas en su perfil se ajustan para la resolución solicitada, puesto que solo faltaba ese documento para cumplir con la evaluación anual OIRS 2025.
Atte.



Melissa Muñoz Peralta
Trabajadora Social- Encargada Unidad.
Unidad de Atención al Usuario- Oirs
Calle Larraín Alcalde #1085
513550
melissa.munoz@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl | Q

De: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

Enviado el: martes, 25 de noviembre de 2025 10:33

Para: MELISSA NICOL MUÑOZ PERALTA <melissa.munoz@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>

Asunto: RV: RESOLUCION MARGARITA SANTANDER

Estimada Melissa,

Junto con saludar, y de acuerdo con la solicitud de resolución de Margarita Santander, consulto si las funciones definidas en su perfil se mantienen y se ajusta a solicitud de nombrarla "Referente del sistema de gestión de solicitudes ciudadanas OIRS."

Agradezco su revisión y retroalimentación.

Saludos cordiales,



Judith Angel Videla
Jefa Subdepartamento Ciclo de Vida Laboral
Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916
513269 / 512333269
judith.angel@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl

De: johana mendoza <johana.mendoza@redsalud.gob.cl>

Enviado el: martes, 25 de noviembre de 2025 09:56

Para: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>; Gidget Sir Rivera <gidget.sir@redsalud.gob.cl>; Gonzalo Alfaro <gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl>

Asunto: RE: RESOLUCION

Estimada:

Junto con saludar, se envían las bases de postulación del cargo que ganó Margarita Santander desde el 01/09/2022.

<https://drive.google.com/file/d/1VJhJh7ivAl6FRQAWvU0svwH6eaWWSWkQ/view>

Atte.



Johana E. Mendoza Olivera
Encargada de U. Reclutamiento y Selección
Subdirección de Gestión de Las Personas
Balmaceda 967
513564 - 512333564
johana.mendoza@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl

De: Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>

Enviado el: lunes, 24 de noviembre de 2025 18:04

Para: johana mendoza <johana.mendoza@redsalud.gob.cl>

CC: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>; Gidget Sir Rivera <gidget.sir@redsalud.gob.cl>; Gonzalo Alfaro <gonzalo.alfarom@redsalud.gob.cl>

Asunto: RV: RESOLUCION

Johana, por favor, me envías el perfil que gano a través de procesos de selección Margarita Santander Dublas



Judith Angel Videla
Jefa Subdepartamento Ciclo de Vida Laboral

Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916

513269 / 512333269
judith.angel@redsalud.gob.cl



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl

De: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>
Enviado el: viernes, 21 de noviembre de 2025 11:27
Para: Gidget Sir Rivera <gidget.sir@redsalud.gob.cl>; Judith Angel <judith.angel@redsalud.gob.cl>
Asunto: RV: RESOLUCION

Estimadas para su visto bueno de realizacion.



Marcela Rangel Ortiz
Secretaria Ejecutiva

Subdirección Gestión de Las Personas
Balmaceda 916, La Serena

512333418 ruta Minsal 513418
marcela.rangel@redsalud.gob.cl



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl

De: MELISSA NICOL MUÑOZ PERALTA <melissa.munoz@redsalud.gob.cl>
Enviado: viernes, 21 de noviembre de 2025 10:36
Para: Marcela Rangel <marcela.rangel@redsalud.gob.cl>
Cc: Secretaría UAU <secretariauau.hls@redsalud.gob.cl>
Asunto: RESOLUCION

Estimada Sra. Marcela

Junto con saludar, por medio del presente quisiera solicitarle, si es posible, que se elabore la resolución correspondiente respecto al sistema de gestión de solicitudes ciudadanas OIRS, o bien, que me confirme si es viable llevar a cabo esta acción.

- Margarita Santander Dublas, "Referente del sistema de gestión de solicitudes ciudadanas OIRS."

Considerando que Margarita ha asumido este rol desde ya unos 3 años, sin embargo, no contaba con una resolución.

Quedo muy atenta,

Saludos cordiales

ANEXO 513550



Melissa Muñoz Peralta
Trabajadora Social- Encargada Unidad

Unidad de Atención al Usuario
Balmaceda N° 916

510974
melissa.munoz@redsalud.gob.cl



in@Xf @hospitalserena

www.hospitalserena.cl |



PERFIL DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO	JEFATURA DIRECTA	UNIDAD/SERVICIO DE DEPENDENCIA	LEY
Encargado(a) Gestión de Requerimientos Ciudadanos.	Encargado(a)	Unidad de Gestión del Usuario y OIRS HLS	18.834

CONTENIDO DEL CARGO

1. OBJETIVO O PROPOSITO DEL CARGO (breve descripción):

Planificar, organizar, dirigir y supervisar la gestión integral de los requerimientos ciudadanos, asegurando el cumplimiento de los lineamientos de las Oficinas de Reclamos y Sugerencias, así como la adecuada implementación y evaluación del proceso de encuestas de Respeto a los Derechos del Paciente del Hospital San Juan de Dios de La Serena.

2. FUNCIONES PRINCIPALES PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:

N°	FUNCIONES
1	Dar cumplimiento a los procesos, procedimientos y actividades en funciones de OIRS y de Evaluación del proceso completo de las encuestas de Respeto a los Derechos del Paciente del Hospital San Juan de Dios de la Serena.
2	Otorgar atención presencial, orientar y gestionar casos de usuarios (as) con situaciones o requerimientos complejos, por situaciones vinculadas a la atención del usuario (a).
3	Supervisar, Coordinar y ejecutar el proceso de encuestas de satisfacción usuaria y otros mecanismos de medición en el CDT y el Hospital de La Serena, elaborando informes periódicos y trimestrales que permitan identificar áreas críticas, proponer mejoras, evaluar resultados y retroalimentar el sistema de gestión de la satisfacción usuaria.
4	Gestionar los requerimientos ciudadanos ingresados a la plataforma OIRS, recopilando los antecedentes necesarios para asegurar respuestas oportunas y adecuadas.
5	Participar en procesos e iniciativas de mejoras de la satisfacción usuaria, de la calidad de la atención, trato, humanización de la atención, Salud y Migración, Pueblo indígenas.
6	Participar en reuniones, coordinaciones y trabajo en equipo con OIRS Central, Unidad de Gestión del Usuario, Área Social, Comunicaciones, Empresa de Guardias y CDT.
7	Apoyar la elaboración, ejecución y evaluación plan de trabajo anual de la OIRS.
8	Gestionar Requerimientos ciudadanos ingresados a Plataforma OIRS.
9	Recopilar antecedente para respuesta oportuna a Requerimientos Ciudadanos ingresados a Plataforma OIRS

10	Realizar otras funciones encomendadas por su Jefatura de acuerdo a su rol.
3. REQUISITOS ESPECIFICOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO/FUNCION:	
REQUISITOS EDUCACIONALES EXIGIBLES	
Alternativamente	
I.	Título Profesional de una carrera 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 un año, en el sector público o privado; o,
II.	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 dos años, en el sector público o privado.
REQUISITOS FORMALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional de Trabajador o Asistente Social. - Experiencia general, como Trabajador(a) Social, en instituciones publicas y/o privadas de a lo menos 2 años. - Experiencia específica, como Trabajador(a) Social, en unidades de atención al usuario, en instituciones de salud pública, de a lo menos 1 año. - Deseable capacitación de Trabajo en Equipo y/o similar. - Deseable capacitación de Derechos y Deberes del paciente (Ley 20.584) - Deseable capacitación de Liderazgo y/o similar. - Deseable capacitación de Estatuto Administrativo (Ley 18.834). - Deseable capacitación de Trato al Usuario, humanización del trato y/o similar. - Deseable capacitación de inclusión, enfoque y equidad de género y/o similar. - Deseable capacitación en Gestión en Salud. - Deseables capacitaciones atingentes al área de Atención al Usuario. - Deseables Diplomado y/o Magister en Gestión en Salud. 	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	
<ul style="list-style-type: none"> - Deseables conocimientos en Gestión en salud. - Deseables conocimientos en Ley de Derechos y Deberes del paciente (Ley 20.584). - Deseables conocimientos en Estatuto Administrativo (Ley 18.834). 	

COMPETENCIAS		
COMPETENCIAS DIRECTIVAS:		
DESCRIPCIÓN	Nivel Dominio Requerido (1-2-3-4)	Criterio de Desempeño
Orientación y servicio al Usuario	4	Atiende las demandas o problemas que manifiesta el cliente, como también detecta y atiende las necesidades no explícitas que presente, enfocándose en hacerle sentir escuchado y valorado en su atención, entregándola de una forma eficiente, eficaz y oportuna que sobrepase las expectativas del cliente, como también manteniéndolo informado a él y a su entorno.
Adaptabilidad y Flexibilidad al Cambio	3	Demuestra una disposición y comportamiento adecuado frente a situaciones de cambio, aceptando y adaptándose a la nueva realidad. Es capaz de flexibilizar sus labores y desempeñar otras funciones y tareas que le sean encomendadas en determinadas situaciones o contingencias, en función de sus competencias y especialidad.
COMPETENCIAS TRANSVERSALES:		
DESCRIPCIÓN	Nivel Dominio Requerido (1-2-3-4)	Criterio de Desempeño
Compromiso con la Organización	3	Conocer, cumplir, aplicar e Incentivar a los demás en el logro y cumplimiento de los objetivos y lineamientos organizacionales; siendo capaz de cumplir con sus obligaciones profesionales e institucionales.
Iniciativa y proactividad	3	Implementar soluciones eficientes y eficaces frente a posibles escenarios futuros utilizando los recursos disponibles de manera óptima; anticipándose a estos generando oportunidades de mejora y minimizar las posibles problemáticas que puedan surgir.
Comunicación Efectiva	4	Escuchar, entender, comprender y transmitir la información de manera eficaz, asertiva y fluida, con el fin de promover una comunicación efectiva, a través de los diversos canales para la consecución de los objetivos del área de desempeño y organizacionales.
Manejo de situaciones de crisis	3	Reconocer y responder ante situaciones emergentes de mediana complejidad que se presenten en el contexto laboral, proponiendo soluciones efectivas y



		oportunas para el logro de los objetivos en común, manteniendo una actitud adecuada ante las exigencias del entorno.
Trabajo en equipo	3	Establecer y mantener relaciones de colaboración eficiente con su equipo de trabajo, facilitando la integración de los miembros de este; contribuyendo en el logro de los objetivos institucionales, priorizando los comunes por sobre los vinculados al puesto de trabajo.

DEL PERFIL		FECHA
ELABORADO POR Melissa Muñoz Peralta.		23/03/2026
REVISADO POR		
APROBADO POR		