



#ELSAMUDETODOS

# MANUAL ORGANIZACIONAL 2023

Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria,  
SAMU Metropolitano

JUNIO DE 2023

CÓDIGO DIS – DIR- DDI – ORG - 001

Trabajo colaborativo para las definiciones estratégicas, cartera de servicio y modelo institucional.

**Dirección**

Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria  
Servicio de Salud Metropolitano Central  
Ministerio de Salud

# ÍNDICE

<b>COLABORADORES .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO 1.- CENTRO METROPOLITANO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA... 4</b>	<b>4</b>
1. Objetivos del Informe de Brechas de Funcionarios.....	4
2. Definición del Manual Organizacional .....	7
3. Alcances del Manual .....	7
I. Legal .....	7
II. Órgano del Estado.....	8
<b>CAPÍTULO 2.- DEFINICIONES ORGANIZACIONALES .....</b>	<b>9</b>
1. Declaraciones Estratégicas .....	9
I. Misión.....	9
II. Visión .....	9
2. Valores Institucionales y Convicciones.....	10
I. Compromiso .....	10
II. Excelencia .....	10
III. Respeto.....	10
IV. Responsabilidad.....	10
3. Objetivos Estratégicos.....	11
<b>CAPÍTULO 3.- FORMULACIONES ESTRATÉGICAS .....</b>	<b>12</b>
1. Cadena de Valor y Actividades Institucionales .....	12
I. Actividades Primarias, cartera de servicios.....	13
II. Actividades de Apoyo para las actividades primarias.....	15
III. Actividades Fundamentales para la operación total .....	17
2. Modelo Extrahospitalario del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria 2023.....	18
<b>CAPÍTULO 4.- ORGÁNICA INSTITUCIONAL Y FUNCIONES.....</b>	<b>20</b>
1. Organigrama General.....	20
2. Orgánica de la Dirección y funciones .....	21
3. Subdirección de Gestión Asistencial y funciones .....	26
4. Subdirección de Recursos Físicos y Financieros y funciones.....	35
5. Subdirección de Gestión de Personas y funciones .....	43

## **COLABORADORES**

**Vania Arancibia**  
**Sofía Ayala**  
**Priscilla Barahona**  
**César Bravo**  
**Rossana Bravo**  
**Felipe Cabrera**  
**Javiera Castillo**  
**Victoria Castro**  
**Pedro Contreras**  
**Sofía Cortes**  
**Patricio Cortes**  
**Eduardo Díaz**  
**Isaac Fernandez**  
**Constanza García**  
**Cristopher Garrido**  
**Barbara Gutiérrez**  
**Natalia Gutiérrez**  
**Diego Hevia**  
**Beatriz Heyermann**  
**Daniel Martínez**  
**Katina Melillán**  
**Juan Mena**  
**Claudio Molina**  
**Edison Montes**  
**Alex Oliva**  
**Lilian Ortega**  
**Mairon Quiroz**  
**María Reyes**  
**Esnilda Romero**  
**Alberto Said**  
**Paola Torres**  
**Andrés Villa**

## **Elaborador**

**Oscar Venegas, Jefe de Desarrollo Institucional**

## **Revisores**

**Julio Barreto, Director**  
**Claudio Borges, Subdirector de Recursos Físicos y Financieros**  
**Jorge San Martín, Subdirector de Gestión Asistencial**  
**Boris Soto, Subdirector de Gestión de Personas**  
**Marcela Maulén, Jefa de Comunicaciones y RRPP**  
**María Paz Palacios, Jefa de Asesoría Jurídica**

# INTRODUCCIÓN

La gestión adecuada del Modelo de Atención Extrahospitalario, definido por el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, *SAMU Metropolitano*, es un Sistema que entrelaza un conjunto de procesos Clínicos, Operativos, Administrativos y de Gestión de las Personas, que requiere de la existencia de instrumento Matriz, necesario en la administración de los Órganos del Estado, que faciliten la toma de decisiones y orienten el actuar de los miembros de la organización, de acuerdo a sus lineamientos estratégicos.

El diseño y construcción del Manual Organizacional, responde a la necesidad de directrices claras y establecidas por la Institución y busca constituir un marco referencial para la generación de un modelo de Autogestión Asistencial y como guía para el diseño de manuales departamentales, perfiles de cargo, mapas de procesos, procedimientos, protocolos, instructivos, glosarios y otras herramientas de la administración que apoyen a la Cartera de Servicios (actividades primarias), Actividades de Apoyo y Actividades Fundamentales, que permiten la operación del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria.

Para el periodo 2022 a 2026 se ha definido avanzar en la gestión del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, a través del desarrollo de un instrumento que integre, la información de las distintas definiciones políticas y operativas con objeto de incorporarlas en una matriz común que, en primer lugar, oriente la gestión y en segundo lugar se constituya en insumo de consulta para todos quienes forman parte de la Institución. Lo anterior, fundado en la concepción de la organización como una estructura de relaciones sistémicas interdependientes y multicausales.

La estación del Manual Organizacional es generar el inicio del proceso de normalización y planteamiento claro de un modelo institucional con el propósito de construir una organización con una presencia clara y solida dentro de la red asistencial y que marque el inicio de desarrollos basados en modelos coherentes al alcance institucional, esto es, atención extrahospitalaria. Esto permitirá una línea de crecimiento estable en el tiempo.

Otro propósito de este manual es establecer de forma clara y comprensiva para todos los trabajadores y trabajadoras las acciones a realizar desde sus distintos roles, y mejorar la comunicación entendiéndolo como un requisito fundamental para el flujo de trabajo de la organización. El Manual es una herramienta de comunicación que da un panorama general de aquello que busca la institución, aporta en la generación de una cultura organizacional compartidas y disminuye el riesgo de distorsión de la información. A su vez delimitan las responsabilidades y, al delinear roles y funciones, permite disminuir el riesgo de accidentes.

# CAPÍTULO 1.- CENTRO METROPOLITANO DE ATENCIÓN EXTRAHOSPITALARIA

## 1. Objetivos del Informe de Brechas de Funcionarios

Alineado con el proceso iniciado en Abril de 2022, basado en la mirada crítica de la Dirección, sobre entender el modelo del 1° Centro de Atención Prehospitalaria del país y las falencias detectadas, es que nace en Agosto de ese año, una nueva orgánica basada en un modelo institucional, basado en el Tiempo de Respuesta de la Atención fuera de los recintos de salud, además de una necesidad a nivel nacional de generar formación en el ámbito Extrahospitalario y ser la respuesta movilizada ante Riesgos de Desastres del Servicio de Salud Metropolitano Central.

Es por ellos, que el 28 de Diciembre de 2022, bajo las facultades que le corresponde, concernientes a la Organización, Planificación, Coordinación y Control de las acciones de salud y después de una revisión del Modelo presentado, este trabajo se ve consolidado en la Resolución Exenta N° 1688, donde el Servicio de Salud Metropolitano Central, establece la nueva estructura interna del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, conocido como SAMU Metropolitano.

El presente Informe de brechas de cargos funcionarios nuevo organigrama se propone los siguientes objetivos:

- **Integrar en un solo documento la información básica relativa a las definiciones institucionales (marcos jurídicos y administrativos etc.).**
- **Proporcionar una visión integral de los procesos que componen la operación del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria.**
- **Constituir el insumo para procesos de inducción a nuevos trabajadores o en procesos de fortalecimiento de competencias a funcionarios con objeto de establecer el propósito institucional.**

El proceso de desarrollo del modelo institucional, que hoy se propone es heredero de diferentes iniciativas asistenciales en la Región Metropolitana, siendo la más importante y su fundadora SUA -Servicio de Urgencia de Ambulancias, el cual da los lineamientos oficiales de lo que a futuro será el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria.

Hoy, luego de un nuevo análisis de la situación del servicio, arroja como resultado abordar las necesidades propias, entre ellos, la falta de establecer el marco institucional en el Modelo Extrahospitalario que desempeña el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria en la Red Asistencial y en la comunidad de los diferentes actores de las Emergencias, daños estructurales e imperfecciones en los inmuebles, dificultades humanas por falta de personal clínico y administrativo, fatiga de las instalaciones del Centro Regulador, la falta de mejora de los procesos y recursos de respuesta de los procesos de apoyo que permiten las operaciones diarias y el estado de las bases de intervención.

En la tabla N° 1 se dimensionó de acuerdo con el organigrama todos los funcionarios con los que debería constar el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, tomando en cuenta los 4 estamentos principales de la Institución, los cuales cuentan con las siguientes características:

*Tabla 1: Evaluación General de Cargos para el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, "SAMU Metropolitano", abril de 2023.*

ESTAMENTO	A.- Dotación funcionaria necesaria Actual	B.- Dotación funcionaria necesaria sin 3° turno	C.- Dotación funcionaria Actual
1.- Dirección	27	27	14
2.- Subdirección de Gestión Asistencial	490	554	421
3.- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros	42	42	25
4.- Subdirección de Gestión de Personas	23	23	14
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>582</b>	<b>646</b>	<b>474</b>

Fuente: "Informe de brechas de cargos Organigrama 2023 – 2026", Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

**1.- Dirección**, 27 funcionarios en jornada laboral Diurna, de los cuales oficialmente solo existen 14 correlativos de cargo, en los diferentes estamentos.

**2.- Subdirección de Gestión Asistencial**, en este Estamento, se desarrolla la Cartera de Servicios Sanitaria de la Institución, es por ellos que las Jornadas Laborales tienen varias categorías:

- a) Diurna.
- b) 3° Turno.
- c) 4° Turno.
- d) 6° Turno, médico.

En esta Subdirección, actualmente, se encuentran los 4 tipos de Jornadas laborales reconocidos, debiendo contar con 490 funcionarios, pero una vez que las actuales rotativas de 3° Turno se extingan, con el retiro los funcionarios en ese régimen de jornada laboral, la necesidad de funcionarios llegará a 554, contemplando solo la operatividad actual, sin contemplar expansiones de ambulancias.

**3.- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros**, 42 funcionarios en jornada laboral Diurna, de los cuales oficialmente solo existen 25 correlativos de cargo, en los diferentes estamentos.

Esta Subdirección, a la vez tiene uno de los desafíos más importantes en el modelo Tiempo Respuesta del Sistema Extrahospitalario, el que consiste en generar respuesta a las actividades de apoyo 24/7 de la cartera de servicio, un trabajo que también debe ser evaluado en la generación de la Institución Futura y sus proyectos de infraestructura.

**4.- Subdirección de Gestión de Personas**, 23 funcionarios en jornada laboral Diurna, de los cuales oficialmente solo existen 14 correlativos de cargo, en los diferentes estamentos.

Tabla 2: Evaluación de Brecha de Cargos con sistema de Jornada Laboral Diurna, 3° Turno, 4° Turno y 6° Turno Médico, para el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, "SAMU Metropolitano", abril de 2023.

ESTAMENTO	A.- Dotación funcionaria necesaria Actual	B.- Dotación funcionaria Actual	C.- Brecha de funcionarios (Cargos)
1.- Dirección	27	14	13
2.- Subdirección de Gestión Asistencial	490	421	69
3.- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros	42	25	17
4.- Subdirección de Gestión de Personas	23	14	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>582</b>	<b>474</b>	<b>108</b>

Fuente: "Informe de brechas de cargos Organigrama 2023 – 2026", Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

En la tabla N° 2 se puede comparar la situación actual de cargos con correlativos necesarios en la columna **A.- "Dotación funcionaria necesaria Actual"**, en la siguiente columna se ve la situación real de cargos con correlativos en **B.- "Dotación funcionaria Actual"** y en la última columna se puede observar la **C.- "Brecha de funcionarios (Cargos)"** de acuerdo con la falta de correlativos para cumplir con la necesidad actual.

Ilustración 1: Esquema del Proceso de Desarrollo de Modelo Institucional



Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

La suma de dificultades, muestran la necesidad de generar un proceso de normalización y planteamiento claro de modelo Institucional que se quiere construir, con la necesidad de fomentar una Institución con una presencia sólida y clara dentro de la comunidad asistencial y el inicio de un proceso de desarrollo institucional, basado en un modelo coherente con el

rango de actuar de la Institución y que permita una mejora sustentable en el tiempo del servicio Prehospitalario en la Región.

## **2. Definición del Manual Organizacional**

El Manual Organizacional es un documento fundamental en toda Organización, que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada estamento. Cada miembro de la Institución debe conocer y alinear sus acciones de acuerdo con este documento oficial, que se utiliza como instrumento técnico administrativo, cuyo propósito, es el de describir la estructura general de la organización de forma sistémica y así señalar, explícitamente, las funciones y responsabilidades, asignadas a cada unidad administrativa y orgánica.

El Manual Organizacional tiene como objetivo, integrar en un solo documento, la información básica relativa a los antecedentes, como inicial en los aspectos Administrativos en general, respondiendo a las necesidades de ser constantemente revisado, actualizado y fomentar la creación de los diferentes manuales por estamentos particulares de la organización institucional.

Este documento, también cumple con un rol técnico normativo de acuerdo con las funciones que deben cumplir los diferentes estamentos de la Orgánica Institucional, en donde se pasa desde las funciones básicas a específicas, pasando desde la relación de las autoridades, dependencias y coordinaciones.

## **3. Alcances del Manual**

### **I. Legal**

SAMU Metropolitano es una entidad que depende técnica y administrativamente del Servicio de Salud Metropolitano Central, quien cuenta con 29 bases en la región Metropolitana, las cuales se encuentran coordinadas por un Centro Regulador, cuya misión es recibir los llamados de la línea 131.

SAMU Metropolitano posee un marco regulatorio y normativas relacionadas al accionar y a su relación con otros estamentos gubernamentales y de protección civil:

1. Constitución Política de la República de Chile.
2. DFL 725, Código Sanitario.
3. Ley N.º 18.834 Que aprueba el Estatuto Administrativo.
4. Ley N.º 19.264 Establece Beneficios a funcionarios de Servicios de Salud que indica. (más conocida como ley de urgencia)
5. Ley N.º 19.650 Sistema de Salud, Programas de Cobertura Nacional, Programas de Salud Financiadas por el Estado, Régimen de Prestaciones de Salud, Modalidad de Atención Institucional, Modalidad de Libre Elección.
6. Ley N.º 19.664, establece normas especiales para profesionales funcionarios que indica de los Servicios de Salud y modifica la ley 15.076 (Estatuto para Médicos Cirujanos)

7. Ley N.ª 20.584 Ley que regula derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
8. Decreto Exento N.º 50 de 2001; Aprueba Manual de Operaciones Multiinstitucional Ante Emergencias. Ministerio De Transportes Y Telecomunicaciones; Subsecretaria De Transportes
9. Decreto Supremo N.º 83 de 2010, MINSAL Norma Técnica sobre confiabilidad de datos electrónicos.
10. Decreto N.º 140 de 2004, MINSAL Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud.
11. Norma General Administrativa N.º 12 de 2003, MINSAL. PROCEDIMIENTO PARA RECONOCIMIENTO DE UNIDADES DE ATENCION PREHOSPITALARIA (SAMU)
12. Norma General Técnica N°17 de 2005, MINSAL. APRUEBA NORMA GENERAL TECNICA N°17, SOBRE SISTEMA DE ATENCION MEDICA DE URGENCIA (SAMU)

## II. Órgano del Estado

El SAMU Metropolitano depende del Servicio de Salud Metropolitano Central, quien a su vez depende de la Subsecretaria de Redes del Ministerio de Salud.

*Ilustración 2: Esquema de Órgano del Estado*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

## CAPÍTULO 2.- DEFINICIONES ORGANIZACIONALES

El Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano, es el encargado de la respuesta de salud de urgencia y emergencia extrahospitalaria en el territorio de la región Metropolitana. Las atenciones que brinda el SAMU Metropolitano son de acceso universal y transversal, entregando una atención tiempo dependiente, con el fin de salvar vidas y prevenir secuelas, en las distintas situaciones que se requieran, de carácter sanitario, educación y gestión del Riesgo.

El Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, es además, parte de la respuesta sanitaria ante situaciones de emergencia/catástrofe. Esta en la red sanitaria de emergencia, liderada en la Región Metropolitana por la SEREMI de Salud y dirigida desde el COE Regional (Comité de Operaciones de Emergencia), organismos de dependencia de la Intendencia regional.

### 1. Declaraciones Estratégicas

La generación de la Misión, Visión, Valores y Convicciones, son fundamentales para la elaboración de la estrategia de la Institución, por eso es primordial la existencia de una coherencia con la formulación de Objetivos Estratégicos, alineados con una Orgánica que permita su cumplimiento.

Tomando en cuenta la mirada referencial de Thompson et al. (2012), se establece que la diferencia entre una visión y una declaración de misión es: la visión retrata el horizonte de negocios futuro de la institución (“hacia dónde vamos”); por lo general, la misión describe su actividad y propósito de negocios actuales (“quiénes somos”, “qué hacemos” y “por qué estamos aquí”).

#### I. Misión

**“Somos un Centro de Especialidad Asistencial Extrahospitalaria Pública, articulador de la Red Asistencial de la Región Metropolitana y el Minsal, que presta servicios de Gestión Telefónica a las llamadas al 131, Traslado Primario e Intervención, Traslado Secundario, Respuesta ante Riesgos y Desastres y Formación en la Atención Extrahospitalaria, caracterizado por un Acceso Universal, una Respuesta Oportuna y Excelencia en la Atención, a las urgencias de la población de la Región Metropolitana”**

#### II. Visión

**“Ser Pioneros en la entrega de nuestros servicios públicos extrahospitalarios, Valorados por nuestra comunidad basados en el Compromiso, la Excelencia, el Respeto y la Responsabilidad de nuestros funcionarios hacia nuestros pacientes, para 2026”**

La reducción de nuestra visión es:

**“ser Pioneros Extrahospitalarios Públicos en la atención a nuestros pacientes para 2026”**

## **2. Valores Institucionales y Convicciones**

Los Valores Institucionales y las Convicciones de una institución son los que definen las actitudes, comportamiento y características que deben tener los funcionarios de la Institución, dejando claro que es lo realmente importante para cada miembro y generar el compromiso y dedicación necesarias que, en este servicio asistencial, basado en el contacto con personas, se requiere, siendo apoyado por un conjunto de valores, claro y definidos, que apoyaran el proceso del desarrollo de una cultura institucional.

### **I. Compromiso**

Tener la capacidad de focalizarse en el cumplimiento de objetivos y metas.

La convicción del Compromiso para la Institución:

*“Apoyar con la ejecución responsable de nuestra labor, al crecimiento de la Institución, enfocados en la excelencia en la Atención”.*

### **II. Excelencia**

Tener la capacidad de ejercer el trabajo con métodos adecuados en el tiempo esperado.

La convicción de la Excelencia para la Institución:

*“Aplicar en nuestra labor, los estándares de calidad de nuestro conocimiento, que garanticen responsabilidad, confianza y una buena atención”.*

### **III. Respeto**

Tener la capacidad de valorar a todas las personas sin distinción, sin ejercer daño en todos los ámbitos de su Ser.

La convicción del Respeto para la Institución:

*“Desempeñar nuestra labor, reconociendo y empatizando con nuestros pacientes y compañeros, para fomentar el buen trato en todos los aspectos”.*

### **IV. Responsabilidad**

Tener la capacidad de generar un compromiso consiente para cumplir con el propósito adquirido.

La convicción de la Responsabilidad para la Institución:

*“Cumplir con nuestro compromiso, enfocados en la excelencia en la atención, el buen trato y la ética laboral, impactando en la confianza de la ciudadanía”.*

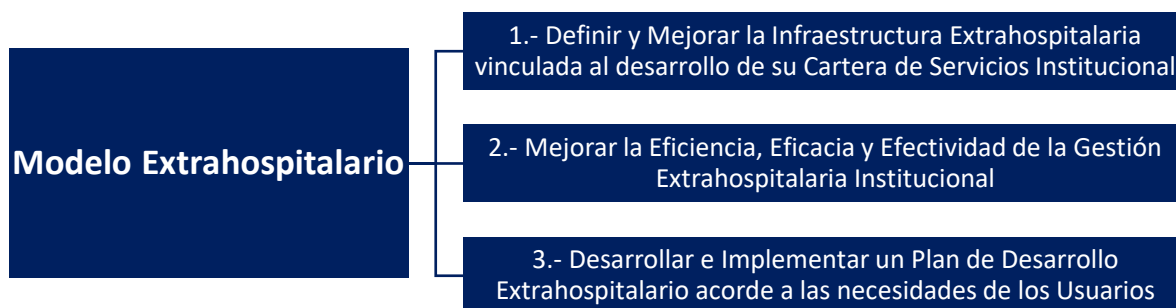
### 3. Objetivos Estratégicos

Los Objetivos Estratégicos en sus diferentes perspectivas, integran la Cartera de Servicios con las actividades diarias de las diferentes unidades de la institución, en donde la Cadena de Valor, es una herramienta que genera un hilo conductor que permite unirlos para que los procesos estratégicos declarados, que permiten a la Institución, alinear sus esfuerzos y acciones para la ejecución y cumplimiento de la visión.

Para Kaplan y Norton (2008), existen cientos de procesos simultáneos, que, aunque su desempeño no pareciera afectar al cumplimiento de los objetivos estratégicos, si terminan afectando a los atributos de la propuesta de valor, es por ellos que los Objetivos y las Actividades se deben mirar y tratar con mayor cuidado y una mirada integradora, pero entendiendo que siempre están vinculados entre sí.

- I. Definir y Mejorar la infraestructura Extrahospitalaria vinculada al desarrollo de su Cartera de Servicios Institucional.**
- II. Mejorar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad de la Gestión Extrahospitalaria Institucional.**
- III. Desarrollar e Implementar un Plan de Desarrollo Extrahospitalario acorde a las necesidades de los Usuarios y la Red.**

*Ilustración 3: Esquema de Objetivos Estratégicos para el Modelo Extrahospitalario del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

# CAPÍTULO 3.- FORMULACIONES ESTRATÉGICAS

## 1. Cadena de Valor y Actividades Institucionales

La definición de las actividades que realiza la Institución se puede centrar en el desarrollo de una herramienta básica como es la “Cadena de Valor”, la cual diseña las “Actividades Primarias”, que representa la “Cartera de Servicios”, la cual se agrupa en grandes familias, que deberán desarrollarse con especificación, a partir de esta declaración.

Las actividades de apoyo son fundamentales para que las tareas primarias puedan desarrollarse, entendiendo de esta manera que existen una cantidad de otras actividades que deben desplegarse, pero que, sin embargo, no afectan de forma directa al avance de las actividades primarias, sino que se complementan cuando se realizan en el mapa de procesos de la Institución.

Las actividades fundamentales, son la base para que todas las acciones y la Institución puedan operar conjuntamente, su vitalidad reside en que permiten contar con los recursos fundamentales para el desarrollo de todas las demás acciones.

La Cadena de Valor está definida como “un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos o servicios” Porter (1991, p 52), es por eso por lo que la Cadena de Valor refleja la historia y el enfoque con el que se quiere implementar la estrategia de la Institución.

En el Libro “Ventaja Competitiva” de Porter (1991), se expresa que una Institución no puede ser comprendida como un todo, es más, ejemplifica que existen múltiples actividades que pueden contribuir a la posición y crear una base para la diferenciación.

En el modelo de cadena de valor desarrollado para el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, destaca como acciones de apoyo, a aquellas que se vuelven más estratégicas al momento de realizar las actividades primarias, y las labores fundamentales en toda organización como son Presupuesto, Finanzas y Reclutamiento, y Selección las cuales deben realizarse indubitablemente para que todo lo antes dicho cumpla su rol.

De acuerdo con la cadena de valor desarrollada en la figura N°2, las actividades más estratégicas para la Institución se agrupan a fin de que permitan a la Organización cumplir con su rol en el mundo Extrahospitalario, estas actividades pueden ser descritas en tres categorías:

- **Actividades Primarias, Cartera de Servicios.**
- **Actividades de Apoyo.**
- **Actividades Fundamentales.**

El cumplimiento de la Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y la naturaleza asistencial del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, obliga a establecer a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, como una Actividad Primaria.

Ilustración 4: Cadena de Valor del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria

<b>ACTIVIDADES PRIMARIAS (CARTERA DE SERVICIOS)</b>															<b>SERVICIO EXTRAHOSPITALARIO Y ORGANISMO DEL ESTADO</b>		
Gestión Telefónica																	
Traslado Primario e Intervención																	
Traslado Secundario																	
Respuesta ante Riesgos y Desastres																	
Formación y Validación Extrahospitalaria Externa																	
OIRS y Transparencia																	
<b>ACTIVIDADES DE APOYO PARA LAS ACTIVIDADES PRIMARIAS</b>																	
Gestión de Flota	Monitoreo RED de Urgencia	Información Estadística	Control Operativo Diario	Asesoría Jurídica	Control de Gestión	Soporte de Recursos Físicos	Gestión de Turnos de Personal	Gestión de Equipos Médicos	Abastecimiento y compras	Distribución y Logística	Desarrollo Institucional	Comunicaciones Institucionales	Soporte TIC	Gestión de Información Extrahospitalaria		Gestión de Farmacia	Control de Calidad Asistencial
<b>ACTIVIDADES FUNDAMENTALES PARA LA OPERACIÓN TOTAL</b>																	
Presupuesto																	
Actividades Financieras																	
Remuneraciones																	
Selección y Reclutamiento																	

Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

## I. Actividades Primarias, cartera de servicios

En concordancia con los trabajos que se han realizado, nace la generación de seis (6) Actividades Primarias, de las cuales cinco (5) son de origen asistencial y una (1) es un mandato que todos los órganos del Estado deben cumplir, y es la directriz que orienta este desarrollo.

**Gestión Telefónica:** Todos los servicios de atención prehospitalaria del SAMU Metropolitano son producto de una solicitud generada a través de una llamada telefónica, independiente de su origen. Si esta es iniciada desde la ciudadanía se realiza marcando al 131, desde cualquier dispositivo telefónico, para ser contestadas por un operador telefónico. Se cumple la función de dar respuesta a la urgencia del llamado. Del mismo modo, cumple la función de informar sobre la red y los centros asistenciales donde acudir, entrega consejos para preparar al paciente antes que lleguen los equipos de intervención, o

redirecciona la llamada a otros servicios telefónicos pertenecientes al MINSAL u otros de menor complejidad.

**Traslados Primario e Intervención:** Este concepto está definido como la atención de un paciente en un lugar fuera de un centro asistencial, el que puede estar en condición crítica o no, la atención se gesta por la llamada al número 131, categorizado por un operador, quien lo traspassa al supervisor o al médico regulador, quien decide si se debe enviar una ambulancia para realizar una intervención de naturaleza clínica o no, y si además debe ser trasladado a un centro asistencial para que se realicen los procedimientos de urgencia correspondientes, Departamento de Estadísticas e Información de Salud, DEIS (2018).

**Traslado Secundario:** Otra puerta de entrada para los servicios del SAMU Metropolitano es la llamada directa a la mesa de regulación médica, donde se encuentra el médico regulador, con un número exclusivo para la Red Asistencial. Aquí el médico del centro asistencial de la Red, solicita el traslado de un paciente a un Centro Asistencial distinto, por necesitar de servicios especializados, siendo obligatorio el apoyo profesional de un equipo de emergencias avanzado, como el del SAMU Metropolitano, con el objeto de mantener, la estabilidad del paciente en el traslado.

**Respuesta ante Riesgos y Desastres:** La Respuesta ante Riesgos y Desastres tiene por objetivo planificar, implementar y hacer seguimiento de las actividades asociadas a eventos que involucran riesgo. Para el desarrollo efectivo de sus actividades considera contar con equipos médicos de emergencia del sector salud desplegados, preparados y autónomos como apoyo en la respuesta clínica en la zona afectada por situaciones de emergencia.

Así las cosas, se desprende la importancia de tener los refuerzos y recursos pensados para los niveles de impacto en los cuales se debe poner a prueba la capacidad de respuesta de la Institución. De acuerdo los niveles de impacto desarrollada por la ONEMI, la respuesta óptima del SAMU debe ponerse a prueba cuando se llega al nivel IV, entendiendo que la activación de los planes se inicia cuando se decreta un impacto de magnitud III.

Entendido este punto, se puede determinar que la contingencia ante fenómenos naturales u otro, que genere una emergencia compleja, en donde asegurar la satisfacción de servicios sanitarios en condiciones adversas y fuera de los recintos asistenciales, es un mandato para el MINSAL, la Institución debe contar con los equipos y protocolos para una respuesta oportuna.

**Formación y Validación Extrahospitalaria Externa:** Su propósito es hacer al Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, responsable de la docencia, capacitación y formación continua a nivel Extrahospitalario en la Emergencia, interna y externa.

El objetivo es:

- Mantener actualizadas las competencias de los funcionarios que se desempeñan en las labores extrahospitalaria.
- Generar programas de capacitación y formación continua para cubrir las diferentes áreas del que hacer extrahospitalario.

- Incentivar la investigación docente y publicaciones en el mundo extrahospitalario, siendo figuras activas y significativas en las normativas nacionales, logrando ser referentes a nivel internacional.
- Desarrollar programas de formación y capacitación para la comunidad de Emergencia, con un sentido extrahospitalario.

**OIRS y Transparencia:** Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de atención ciudadana que permiten a los usuarios entrar en contacto con el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, facilitando de este modo el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso, sin discriminación. Es deber de todo órgano del Estado, cumplir con el mandato de dar acceso a los usuarios para poder realizar en forma óptima el proceso de solicitud de información, sea respecto de las atenciones que el servicio ha prestado, o para plasmar los reclamos que a su juicio estimen pertinentes respecto a su experiencia, de modo tal que puedan ser evaluados a fin de generar a partir de ello planes de mejora a través de la retroalimentación de la información. Este derecho funciona como una llave, la cual permite a cualquier persona acceder a la información pública, es decir, aquella que se encuentra en poder de cualquier Institución Pública.

## **II. Actividades de Apoyo para las actividades primarias**

Siguiendo la línea de desarrollo, a continuación, se explican las actividades de apoyo, que permiten la realización de la cartera de servicios establecida en el punto anterior.

**Gestión de Flota:** Actividad que vela por asegurar el recurso de móviles para la operatividad de la Institución, haciéndose responsable de los aspectos legales, administrativos y cuidado del buen uso de los vehículos fiscales y su calidad de activo. El soporte de esta actividad debe estar ligado a la necesidad de las actividades principales.

**Monitoreo RED de Urgencia:** Actividad que permite mantener de mantener una información actualizada con respecto al estado de la Red Asistencial y las diferentes variables que le afecten, que permita tomar decisiones para la gestión de las actividades principales. El soporte de esta actividad debe estar ligado a la necesidad de las actividades principales.

**Información Estadística:** Actividad que permite gestionar, procesar y publicar los datos oficiales de la Institución, en donde se recolecta los datos que analizados generan información para la toma de decisiones, soportando cada acción de la Institución de su cartera de Servicios.

**Control Operativo Diario:** Actividad diaria de reportería de todos los departamentos que entregan información, que permite conocer los recursos y estimar las capacidades de respuesta de la Institución, ante eventos de emergencia. El soporte de esta actividad debe estar ligado a la necesidad de las actividades principales.

**Asesoría Jurídica:** Actividad de retroalimentación, la cual es de carácter indispensable debido a las leyes regulatorias de los pacientes, que no están pensadas para el sistema Prehospitalario, y, por consiguiente, las aclaraciones y guías legales del equipo jurídico, apoyan el proceder de los equipos y de la administración.

**Control de Gestión:** Actividad que tiene como finalidad, generar relaciones entre el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución, monitoreando el comportamiento de esta en todos sus ámbitos, no solo sanitarios, sino que administrativos, monetarios, etc.

**Soporte de Recursos Físicos:** Actividad de soporte que da respuesta a problemas en la infraestructura de la Institución, centrada en evitar o subsanar problemas que pueda poner en riesgo el desarrollo de las actividades principales de ella, impidiendo la ejecución de su cartera de servicios. El soporte de esta actividad debe estar ligado a la necesidad de las actividades principales.

**Gestión de Turnos de Personal:** Actividad de programación de los funcionarios que realizan labores de turno, que garantice que el equipo humano necesario para la realización de las actividades principales y sus actividades de apoyo más importantes, cuenten con la mayor capacidad de respuesta. De no lograrse, debe gestionar y realizar actividades para lograr conseguir los recursos que mejoren los niveles de conformación de turno.

**Gestión de Equipos Médicos:** Actividades que permitan asegurar los recursos de equipos médicos para la operatividad de la Institución, haciéndose responsable de los aspectos legales, administrativos y cuidado del buen uso de ellos y su cualidad de activo.

**Abastecimiento y Compras:** Actividad que comprende la programación y compra de los diferentes suministros que la Institución requiere, centrados en sus servicios, pero a la vez en los insumos necesarios para todas las otras actividades que se realizan, asegurando tener Stock en sus bodegas, de acuerdo con la criticidad de la necesidad.

**Distribución y Logística:** Actividad que permite programar y entregar los diferentes insumos, en las diferentes dependencias de la Institución, en donde el eje central es evitar el movimiento de equipos de las actividades principales, para el reabastecimiento.

**Desarrollo Institucional:** Actividad que alinea la planificación institucional, con los objetivos trazados, en donde se generan los lineamientos centrales para la realizar un trabajo cohesionado entre los diferentes estamentos, para concretar las declaraciones estratégicas de la Institución.

**Comunicaciones Institucionales:** Actividad de bajada de información desde las líneas directivas hacia las líneas más bajas, es una tarea que se debe realizar y fomentar, para lograr la incorporación del funcionario en el rumbo de la Institución, generando mayor compromiso con la misión para cumplir con los objetivos y alinearse con la estrategia.

**Soporte TIC:** Actividad diaria a través de la cual se aseguran los contactos fluidos entre los equipos de intervención, regulación, quienes transmiten información crítica de los pacientes, para la cual se utilizan equipos radiales, telefonía móvil y otras plataformas,

además de toda la Institución. El soporte de esta actividad debe estar ligado a la necesidad de las actividades principales.

**Gestión de Información Extrahospitalaria:** Actividad que en su conjunto valida, controla, custodia y regula las diferentes plataformas en que los datos y soportes que interactúan para la realización de las actividades relacionadas con atención de paciente. Se debe cumplir con las normativas existentes, exigiendo la normalización de los datos, para la generación de información institucional.

**Gestión de Farmacia:** Actividad que comprende la programación y compra de los diferentes suministros de naturaleza asistencial, que la Institución requiere, centrados en sus servicios, de acuerdo con la criticidad de la necesidad en los servicios primarios.

**Control de Calidad Asistencial:** Actividad que mide el cumplimiento de las definiciones de estándares institucionales para la entrega de los servicios asistenciales, siendo a la vez la controla apegos a la práctica de protocolos, para la generación de evaluaciones institucionales.

### **III. Actividades Fundamentales para la operación total**

Para finalizar las líneas de desarrollo de la Cadena de Valor, se ejemplifican las actividades fundamentales necesarias para la operación total de la Institución.

**Presupuesto:** Actividad que elabora anualmente un programa con la estructura que sostenga las necesidades económicas de la operatividad institucional, no solo basado en las actividades primarias, sino en el total de todas las actividades, generando las políticas de cuidado para la ejecución y control del presupuesto.

**Finanzas:** Actividad que gestiona, controla y ejecuta todo lo relacionado con los ingresos y egresos de recursos financieros de la Institución y sus derivados, que permiten la operatividad institucional en todos sus aspectos, desde las actividades primarias hasta las de soporte no mencionadas, pero básicas en la actividad diaria.

**Remuneraciones:** Se Gestiona el pago de remuneraciones de todos los funcionarios del SAMU, asegurando tiempos, clasificación de funcionarios, cálculo de diferentes puntos y apoyo en la generación del presupuesto de los subtítulos correspondientes.

**Selección y Reclutamiento:** Actividad que gestiona y reúne todas las instancias para abastecer a la institución respecto al recursos humano pertinente para la realización de sus distintas funciones, basado en definiciones claras y establecidas que forman parte de la naturaleza de la experticia necesaria.

Realizado el análisis anterior, de la cartera de servicio de acuerdo con las actividades primarias, de apoyo y fundamentales, el paso siguiente, es generar el diseño de un organigrama acorde al servicio, que responda a las responsabilidades y deberes de un órgano del Estado y las proyecciones futuras del Plan de Gobierno.

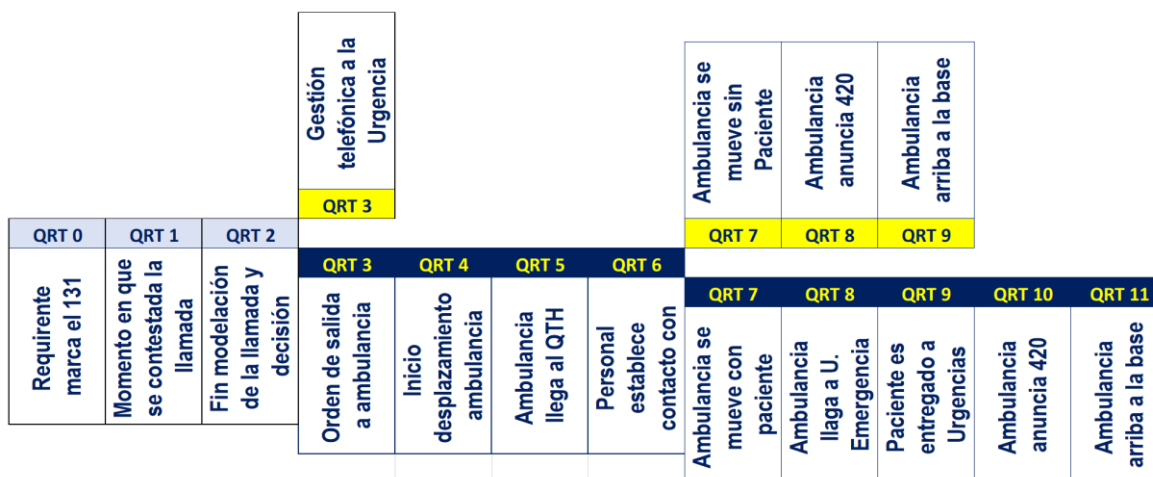
## 2. Modelo Extrahospitalario del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria 2023

El proceso de Atención Prehospitalaria comienza cuando el requirente realiza su demanda a través del número único de salud 131 al Centro Regulador del SAMU, donde el llamado es procesado. La puerta de entrada al sistema lo constituye la primera línea de operadoras/es radios telefónicos quienes localizan el evento, se capturan los datos básicos y se realiza un primer triage que determinará el escalamiento de la llamada a un/a supervisor/a o al médico regulador según la complejidad del caso.

En esta etapa de recepción se deben dar las condiciones de una:

- Fácil accesibilidad.
- Rápida respuesta.
- Decisión en un tiempo acotado.
- Trazabilidad de la llamada.

*Ilustración 5: Esquema de “Intervalos de Tiempo en el Cuidado Prehospitalario” con variantes del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalario, SAMU Metropolitano basado en el modelo de Daniel W Spaitte et al. Prospective Validation of a New Model for Evaluating Emergency Medical Services Systems by In-Field Observation of Specific Time Intervals in Prehospital Care. Ann Emerg Med*

En consecuencia, contar con una capacidad de recurso humano adecuado, es uno de los pilares fundamentales, además es necesario contar con la infraestructura estandarizada de acuerdo con los lineamientos internacionales, que permitan la incorporación de tecnologías, espacios, dinámicas y otros puntos ya mencionados, que la actual infraestructura no permite implementar.

El tiempo de respuesta, vinculado directamente al Nivel de Atención, dependen del grado de tolerancia que el servicio está dispuesto a aceptar, donde los parámetros sugeridos por la Unión Europea, para los sistemas de Emergencia es de un tiempo de Respuesta o Nivel de Atención de 1 segundo, por lo cual se aleja de los conceptos de llamadas ghost y otras

definiciones propias del sistema de Call Center Comercial y se hace cargo de la Oportunidad de Acceso al servicio del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, con falencias de tipo tecnológicas, estructurales y capital humano.

Se debe generar un alineamiento en el proceso de Despacho de Ambulancias, con los esquemas de intervalos de tiempos prehospitalarios, donde es necesario incorporar como QTR 0, el momento en el cual el requirente marca al 131, generando los indicadores de Nivel de Atención y Nivel de Servicio, para así poder ver de forma completa, de acuerdo a esta misma metodología, el proceso completo del 131, contemplando la Gestión Telefónica y la Intervención de pacientes sin trasladar a un Servicio de Urgencia, que desde el punto de gestión del Centro Regulador, es parte de su trabajo diario, Esquema de “Intervalos de Tiempo en el Cuidado Prehospitalario” con variantes del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria.

Este modelo va a provocar un impacto en la optimización del subproceso de la modelación de la llamada y en el proceso extrahospitalario del 131 por completo, a la vez se debe contemplar una mayor capacidad en la Intervención, nuevos protocolos de despacho y otras acciones, para el desarrollo del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria en conjunto con el Servicio de Salud Metropolitano Central.

*Ilustración 6: Estructura de Modelo “Tiempo de Respuesta del Sistema Extrahospitalario” para el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

El Desarrollo Institucional, debe estar alineado con el Modelo Institucional, es por ellos que los Objetivos Estratégicos aquí decretados, están enfocados en fortalecer el Modelo de “Tiempo de Respuesta del Sistema Extrahospitalario.

# CAPÍTULO 4.- ORGÁNICA INSTITUCIONAL Y FUNCIONES

## 1. Organigrama General

En concordancia con lo establecido anteriormente, se hace necesario generar un arquetipo actualizado de organigrama institucional, que busca subsanar los problemas en el modelo del año 2018 y que hoy, con definiciones más claras, permiten el desarrollo de la Institución.

El “Organigrama General” traza la conformación básica de la Dirección, con los departamentos dependientes del Director, quienes realizan actividades transversales en la Institución, así por ejemplo la Secretaría de Dirección, quien coordina a las secretarías de todo el Establecimiento y las Subdirecciones, en donde se albergan las actividades que permiten la operatividad institucional.

*Ilustración 7: Organigrama Institucional del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Resolución Exenta N°1688 del Servicio de Salud Metropolitano*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

## 2. Orgánica de la Dirección y funciones

**LA DIRECCIÓN** y sus Departamentos, son quienes gestionan y realizan las acciones que permiten el cumplimiento de las Estrategias Institucionales, así como la toma de decisiones en esta, de igual manera les corresponde asesorar al Director/a en diversos ámbitos adicionales relacionados con la propia administración, tanto en normativas legales, control, comunicaciones y desarrollo institucional.

**La Dirección**, es el estamento de mayor Jerarquía dentro de nuestra Institución, desde donde nacen las directrices para liderar al establecimiento hacia el cumplimiento de los objetivos trazados, las políticas de salud, el trabajo en redes asistenciales y modelo de atención contenido en la reforma de salud en los ámbitos de su competencia.

El/la Director/a es quien debe tener la capacidad para orientar al logro de los objetivos, seleccionando y formando personas, delegando, generando directrices, planificando, diseñando, analizando información, movilizand recursos organizacionales, controlando la gestión, sopesando riesgos e integrando las actividades de manera tal de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

De igual manera es quien debe tener la habilidad para focalizarse en prioridades claves, en pos de los objetivos estratégicos del SAMU Metropolitano, alcanzando y garantizando altos estándares de atención en beneficio de los usuarios/as. Es por ello por lo que la Dirección debe tener la capacidad para identificar a los actores involucrados en esta tarea, ya sean internos o externos, y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión, o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como también debe encargarse de las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Debe tener además la capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario, a su parecer, a fin de facilitar su misión institucional y de afrontar, de ser necesario, situaciones críticas, estableciendo prioridades de negociación de acuerdo con los objetivos estratégicos que se espera alcanzar en la Institución.

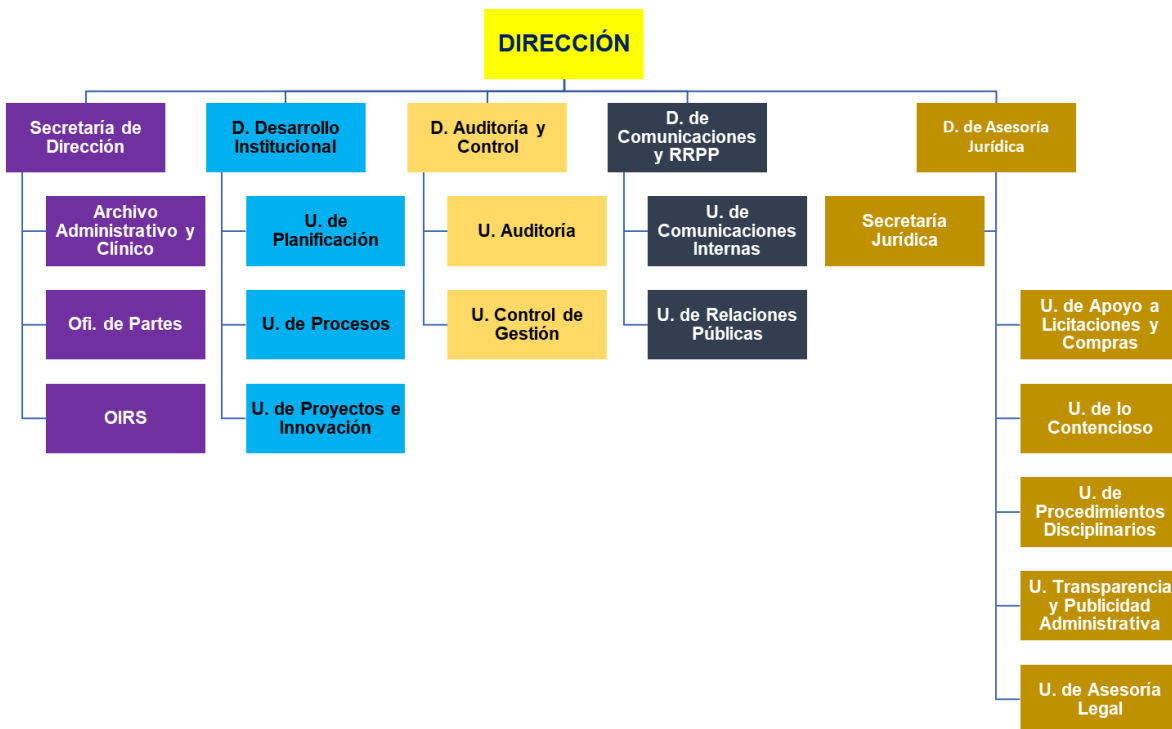
La Dirección, como etapa del proceso administrativo incluye las siguientes actividades:

- 1) Motivar al equipo humano a su cargo para el cumplimiento de los objetivos y labores.
- 2) Liderar el desarrollo de las actividades de las Subdirecciones y delegar de acuerdo con las líneas Jerárquicas que correspondan y las responsabilidades que estas aparejan.
- 3) Manejar las crisis y contingencias con capacidad para identificar y administrar situaciones de presión y conflicto, y al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.
- 4) Generar compromiso de los/as funcionarios/as y como también el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de la Institución.
- 5) Trabajar para asegurar una adecuada conducción del personal, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.
- 6) Crear estrategias y condiciones que promuevan un marco de trabajo caracterizado por la interrelación entre los múltiples equipos de trabajo, tanto clínicos como administrativos, para dar cumplimiento a los lineamientos de la Institución, entregando así servicios oportunos y de calidad.

A su cargo se encuentra el/la Directora/a del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, el/la funcionario/a de mayor jerarquía dentro de esta Institución y corresponde a este desempeñar las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio.
- 2) Controlar y velar por el cumplimiento de sus objetivos.
- 3) Responder de su gestión.
- 4) Desempeñar las demás funciones que la ley le asigne.

*Ilustración 8: Organigrama de Dirección del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Resolución Exenta N°1688 del Servicio de Salud Metropolitano*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

**SECRETARÍA DE DIRECCIÓN**, estamento encargado de coordinar la línea directa de las Secretarías de toda la Institución y gestiona un grupo de servicios fundamentales para la Dirección, para que estos se desarrollen de forma eficiente. Está a cargo de un/a Coordinador/a de Secretaría, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, gestionar y coordinar las actividades de Dirección y su Secretaría.
- 2) Dirigir y coordinar las actividades de Oficina de Partes, Archivo Administrativo y Archivo Clínico, así como la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.
- 3) Desempeñarse como ministro de fe en todas las actividades requeridas por el Director.

- **Secretaría de Dirección**
  - **Archivo Administrativo y Clínico**  
Encargado de custodiar y administrar los documentos que normativamente deben ser conservados dentro de la institución.
  - **Oficina de Partes**  
Encargada de ingreso, despacho y custodia de documentos oficiales que ingresan al servicio.
  - **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS**  
Encargada de gestionar y realizar consultas, reclamos, sugerencia o felicitaciones a la institución.

**DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL**, estamento dependiente de la Dirección, encargado de planificar los objetivos estratégicos, orientado al logro de un fin determinado, mediante la planificación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos disponibles. Está a cargo de un/a jefe/a de Desarrollo Institucional, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Planificar actividades que responde a la fijación de objetivos, planes, metas, presupuestos, etc.
- 2) Organizar actividades que responde a la división del trabajo, asignación de tareas y responsabilidades, etc.
- 3) Coordinar actividades que está destinada a integrar y armonizar los recursos y actividades hacia el logro de los objetivos propuestos
- 4) Dirigir actividades que responde a monitorear el avance de cada iniciativa. Implica motivar a los individuos, ejercer liderazgo y tomar decisiones
- 5) Controlar actividades que responde a la evaluación de las iniciativas, midiendo el nivel de progreso y resultados.

- **Departamento de Desarrollo Institucional**
  - **Unidad de Planificación**  
Encargada de diseñar, coordinar y gestionar que los objetivos estratégicos y sus iniciativas sean abordados.
  - **Unidad de Procesos**  
Encargada de orientar, coordinar y diseñar los diferentes procesos institucionales en que se apoya la gestión del servicio.
  - **Unidad de Proyectos e Innovación**  
Encargada de evaluar, coordinar y diseñar los proyectos de índole institucional, apoyados por los estamentos competentes.

**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA Y CONTROL**, estamento dependiente de la Dirección, encargado de una constante revisión de la situación actual, de los resultados estratégicos, de sistemas administrativos y contables de una organización, a fin de verificar que estos se realicen conforme a normas, procedimientos y principios previamente establecidos. Es una eficaz herramienta de control. Se encuentra a cargo de un/a jefe/a de Auditoría y Control, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Examinar y revisar las actividades de la Institución y el ajuste a la normativa legal de los procesos institucionales.
- 2) Comprobar que los directivos de la Institución han procedido conforme a las leyes, reglamentos y normas específicas que afecten el desempeño de sus actividades.
- 3) Verificar el grado de cumplimiento de las diferentes políticas, estrategias y procedimiento administrativos establecidos por la Institución.
- 4) Medir y corregir el desempeño real del servicio en comparación con los objetivos estratégicos y planes previamente determinados.

- **Departamento de Auditoría y Control**

- **Unidad de Auditoría**

- Encargada de verificar el funcionamiento de los sistemas de control interno y la adecuación y efectividad de los procesos y procedimientos.

- **Unidad de Control de Gestión**

- Encargada de verificar el uso estratégico de los recursos, de acuerdo con los lineamientos institucionales para el cumplimiento misional.

**DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS**, estamento dependiente de la Dirección, encargado de llevar el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información y se comunican. Es un mecanismo que permite ejercer la influencia interpersonal, a través de medios de comunicación como el lenguaje, imágenes o signos. Está a cargo de un/a jefe/a de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quien depende directamente la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Generar y administrar canales de comunicación, por los cuales se transfieran los diferentes mensajes institucionales.
- 2) Generar y administrar la retroalimentación comunicacional interna y externa, verificando el nivel de eficacia de la comunicación.
- 3) Generar y gestionar como canal oficial, la transmisión de orientaciones y normas especializadas, hacer llegar información, consultas, etc.
- 4) Gestionar y administrar los soportes visuales necesarios para la Institución, para generar los diferentes mensajes a los receptores.
- 5) Gestionar y administrar las comunicaciones internas y externas de la Institución y sus diferentes canales.

- **Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas**

- **Unidad de Comunicaciones Internas**

- Encargada de gestionar, facilitar y colaborar en las comunicaciones del servicio.

- **Unidad de Relaciones Públicas**

- Encargada de asesorar, coordinar y gestionar las comunicaciones con otras instituciones y autoridades.

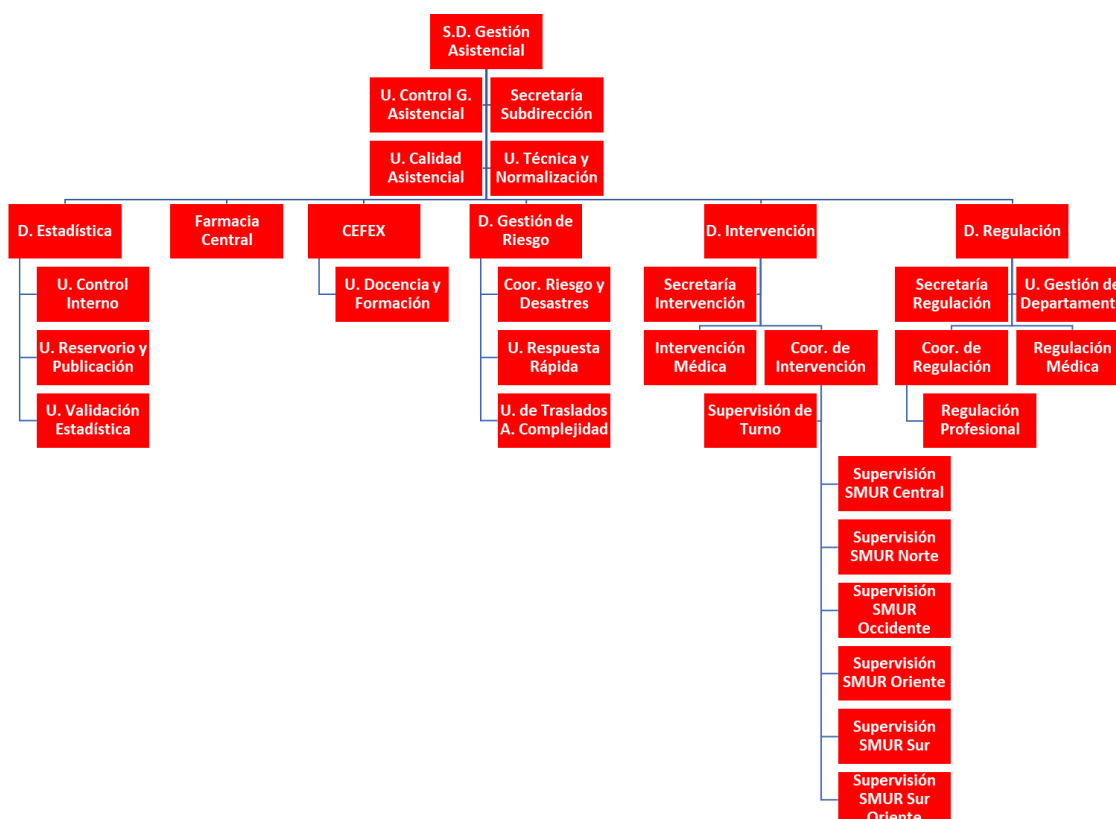
**DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA**, estamento dependiente de la Dirección, encargado de brindar apoyo jurídico eficiente y efectivo a la Dirección y a su equipo directivo, así como también a las diversas jefaturas de las diferentes dependencias del SAMU Metropolitano, velando por el control de la legalidad de los actos administrativos, entregando herramientas que apoyan el buen proceder institucional. Está a cargo de un/a jefe/a de Jurídica, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- **Departamento Asesoría Jurídica**
  - **Secretaría Jurídica**  
Encargada de gestionar las comunicaciones y documentos del Departamento, con el resto del servicio.
  - **Unidad de Apoyo a Licitaciones y Compras**  
Encargada de asesorar las acciones administrativas de Licitaciones y compras en el ámbito jurídico.
  - **Unidad de lo Contencioso**  
Encargada de revisar y llevar los temas contenciosos que afectan al servicio, asesorando a la dirección de acuerdo con el cómo proceder.
  - **Unidad de Procedimientos Disciplinarios**  
Encargada de administrar, gestionar y controlar los procedimientos disciplinarios dictados por el servicio, para sus cumplimientos administrativos.
  - **Unidad de Transparencia y Publicidad Administrativa**  
Encargada de mantener actualizada la información pública institucional y gestionar las respuestas ciudadanas de información.
  - **Unidad de Asesoría Legal**  
Encargada de la elaboración de informes jurídicos, elaboración de contratos y revisión y elaboración de normativas administrativas y propuestas de formalización, revisión de documentos o actos administrativos de la Institución, informar en derecho todos los asuntos legales que las distintas unidades requieran periódicamente respecto de las disposiciones legales y reglamentarias.

### 3. Subdirección de Gestión Asistencial y funciones

**LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL**, encargada de gestionar los procesos clínicos y asistenciales del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, para brindar servicios en donde se asegure la atención integral.

*Ilustración 9: Organigrama de Subdirección de Gestión Asistencial del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Resolución Exenta N°1688 del Servicio de Salud Metropolitano*



Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

En esta Subdirección es donde se alberga la realización de las cinco (5) Actividades Principales de la Institución:

- **Gestión Telefónica.**
  - Realizado por el Departamento de Regulación.
- **Traslados Primario e Intervención.**
  - Realizado por el Departamento de Intervención y Regulación.
- **Transporte Secundario.**
  - Realizado por el Departamento de Intervención y Regulación.
- **Respuesta ante Riesgos y Desastres.**
  - Realizado por Deptos de Regulación, Intervención y Gestión de Riesgo.
- **Formación y Validación Extrahospitalaria Externa**
  - Realizado por el Centro de Formación Extrahospitalaria, CEFEX.

**Subdirección De Gestión Asistencial**, estamento responsable de velar y ejecutar los planes, programas y acciones de salud de la Institución, como así mismo, contribuir a garantizar el cumplimiento de los objetivos sanitarios de los servicios que entrega el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria en toda la Región, en los ámbitos de sus competencias. Está a cargo del Subdirector/a de Gestión Asistencial, quien depende directamente de la Dirección, tiene las siguientes funciones:

- 1) Coordinar a todos los departamentos a su cargo para cumplir con los objetivos institucionales.
- 2) Controlar y liderar el desarrollo del sistema Extrahospitalario de la Institución.
- 3) Gestionar las evaluaciones del cumplimiento de las normas, políticas, planes y programas del servicio, de acuerdo con los lineamientos Ministeriales.
- 4) Gestionar y asesorar a la Dirección ante la toma de decisiones en el ámbito de la gestión asistencial.
- 5) Desarrollar procesos de planificación permanente de la Subdirección.

La Subdirección, como etapa del proceso administrativo incluye las siguientes actividades:

- 1) Motivar al equipo humano a su cargo para el cumplimiento de los objetivos y labores.
- 2) Liderar el desarrollo de las actividades de la subdirección y delegar de acuerdo con línea jerárquica de la subdirección.
- 3) Tomar las decisiones necesarias para el desarrollo de su labor y de la Subdirección, velando que su línea jerárquica cumpla con sus responsabilidades.

- **Subdirección de Gestión Asistencial**
  - **Secretaría de Gestión Asistencial**
  - **Unidad de Calidad Asistencial**
  - **Unidad de Control de Gestión Asistencial**
  - **Unidad Técnica y Normalización**

**SECRETARÍA DE SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL**, estamento que coordina las Secretarías de toda la Subdirección y la Institución, gestionando las comunicaciones con el resto del Establecimiento. Está a cargo de un/a secretario/a de Subdirección de Gestión Asistencial, quien depende directamente del Subdirector/a de Gestión Asistencial; tiene las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, gestionar y coordinar las actividades de Subdirección y su Secretaría.
- 2) Dirigir y coordinar las actividades las comunicaciones y respaldos de la documentación de la Subdirección.
- 3) Cumplir con las funciones delegadas por el Subdirector.
- 4) Coordinar y gestionar el trabajo de las diferentes Secretarías de la Subdirección.
- 5) Coordinar y gestionar las comunicaciones de las unidades de apoyo de la Subdirección y sus documentos.

**UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN ASISTENCIAL**, estamento encargado de realizar el control de gestión de la Subdirección, coordinando y controlando el cumplimiento de las estrategias y planificaciones, generando los planes de mejora en los puntos críticos de la Subdirección. Está representada por el/la encargado/a de Control de Gestión Asistencial, quien depende directamente de el/la Subdirector/a, tiene las siguientes funciones:

- 1) Genera y monitorea la realización de las actividades asistenciales de la Institución, y sus niveles, para reportar a Control de Gestión de Dirección.
- 2) Liderar y desarrollar los planes de mejora ante incumplimientos de la planificación institucional de la Subdirección.
- 3) Participar, apoyar y orientar en los procesos de planificación, priorización y estudios que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio.
- 4) Cumplir con las funciones delegadas por el Subdirector/a.

**UNIDAD DE CALIDAD ASISTENCIAL**, estamento encargado de realizar el control de los estándares con los que se realiza la atención sanitaria de la Institución, dirigidos a las necesidades de los individuos y la población, siendo estos medibles, oportunos y eficaces. Deberá establecer proyecciones y planes de mejora en los puntos críticos de la atención extrahospitalaria. Está dirigido por el/la Encargado/a de Calidad Asistencial, quien depende directamente del Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Planificar, desarrollar y coordinar un plan de calidad asistencial, a partir de los estándares establecidos dentro de la Institución.
- 2) Genera y monitorea los estándares de las actividades asistenciales del Establecimiento y sus niveles, a fin de reportar a la Subdirección.
- 3) Liderar y desarrollar los planes de mejora ante deficiencias en los estándares Institucionales de los servicios asistenciales.
- 4) Participar, apoyar y orientar en los procesos de planificación, priorización y estudios que sean necesarios para el adecuado cumplimiento de estándares del servicio asistencial.
- 5) Cumplir con las funciones delegadas por el/la Subdirector/a.

**UNIDAD TÉCNICA Y NORMALIZACIÓN**, estamento encargado de desarrollar protocolos asistenciales, evalúa pertinencias técnicas asistenciales, apoya en el desarrollo de documentos oficiales que normalizan el actuar extrahospitalario, conducentes a satisfacer las necesidades de los individuos y la población. Está dirigido por el/la Encargado/a Técnico/a y Normalizador/a, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Generar y monitorear la unificación asistencial, detectando las ausencias de normalización asistencial, creando las herramientas necesarias para el entendimiento universal del servicio extrahospitalario dentro de la Institución.
- 2) Liderar, desarrollar, definir y aprobar los estándares de calidad en conjunto con la Unidad de Calidad Asistencial.

- 3) Desarrollar los planes de mejora ante deficiencias en el cumplimiento de los estándares técnicos de los servicios asistenciales.
- 4) Participar, apoyar y orientar en los procesos de planificación, priorización y estudios que sean necesarios para el adecuado cumplimiento de estándares del servicio asistencial.
- 5) Cumplir con las funciones delegadas por el/la Subdirector/a.

**DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA**, estamento encargado de transformar los datos del servicio en información relevante para apoyar a la prevención del actuar extrahospitalario y el conocimiento del servicio; además nutre a los diferentes estamentos, para la gestión informada en el cumplimiento de sus funciones. Es un referente de apoyo de las actividades primarias de la Institución. Está a cargo de un/a jefe/a de Estadística, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Liderar y proteger los datos institucionales, generando gobernanza de la información y sus principales acciones para asegurar la data histórica.
- 2) Producir y asegurar la calidad de los datos, realizando la estadística oficial del servicio, de forma oportuna.
- 3) Definir y estandarizar los datos institucionales, en apoyo con los estamentos competentes, de acuerdo con las normas establecidas.
- 4) Proponer e integrar el desarrollo de nuevas políticas de datos, que permitan dar cumplimiento a los diferentes marcos normativos que rigen al servicio.

- **Departamento de Estadística**

- **Unidad de Control Interno**

Encargada de asegurar que los datos y los formatos de recolección de datos de la institución, cumplan de acuerdo con los estándares y normalizaciones establecidas, controlando las entregas de los diferentes estamentos.

- **Unidad de Reservorio y Publicación**

Encargada de custodiar los datos históricos de la institución, generando las diferentes publicaciones necesarias para los otros estamentos.

- **Unidad de Validación Estadística**

Encargada de verificar la veracidad de los datos de la Institución, generando las rectificaciones y ratificaciones, según corresponda y las normativas vigentes.

**FARMACIA CENTRAL**, estamento que realiza las acciones sanitarias que contribuyen a garantizar el uso racional de los medicamentos en la atención extrahospitalaria, que apoyan al cumplimiento del rol sanitario. Está a cargo de un/a jefe/a de Farmacia, de profesión Químico Farmacéutico, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Planificar, gestionar, controlar la línea de abastecimiento de medicamentos para la realización de las labores extrahospitalarias.
- 2) Asegurar y controlar el uso de los medicamentos, para mantener un consumo racional, de acuerdo con las planificaciones de consumo institucional.
- 3) Custodiar, almacenar y controlar el inventario de fármacos, en todas las líneas en donde la normativa existente le exija.
- 4) Proponer e integrar el desarrollo de nuevas políticas, que permitan dar cumplimiento a los diferentes marcos normativos que rigen al servicio.

- **Farmacia Central**

**CENTRO DE FORMACIÓN EXTRAHOSPITALARIO, CEFEX**, estamento que propone diferentes ofertas de formación extrahospitalaria a distintas entidades externas a la Institución, certificando y mejorando los estándares que afecten a la formación del capital humano, certificando y formando los programas de capacitación interna dispuestos por el estamento de capacitación institucional. Está a cargo de un/a jefe/a del Centro de formación Extrahospitalario, CEFEX, quien depende directamente de el /la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Liderar y desarrollar una oferta educativa de acuerdo con las competencias técnicas del servicio en el ámbito extrahospitalario.
- 2) Aumentar la vinculación con los sectores del que hacer de las emergencias y otros servicios públicos y privados.
- 3) Entregar programas de formación extrahospitalaria, que garantice estándares de calidad que aporten al sector de las emergencias.
- 4) Revelar el rol de la formación extrahospitalaria y el ámbito de acción, tanto en las normativas vigentes como en las futuras.

- **Centro de Formación Extrahospitalaria**

- **Unidad de Docencia y Formación**

Encargado de coordinar las diferentes acciones para generar la docencia y formación, planificando mallas curriculares, docentes y otros puntos atingentes.

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO**, estamento encargado de gestionar a nivel institucional la integración y la respuesta ante eventos de riesgos, desastres y situaciones críticas dentro de la región, a través de la acción coordinada, responsable y colaborativa con los distintos actores en la emergencia. Está a cargo de un/a jefe/a de Gestión del Riesgo, quien depende directamente de el /la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Generar la respuesta extrahospitalaria de desastres del sector salud.
- 2) Desarrollar planes para enfrentar las emergencias o desastres de forma oportuna y eficaz.
- 3) Promover y mantener un sistema para la activación ante la alerta temprana y las emergencias y desastres.

- 4) Generar una respuesta oportuna ante las situaciones de desastre.
- 5) Gestionar, administrar y controlar los recursos que requieran la realización de la operatividad diaria, para asegurar la realización de la cartera de servicios pertinentes.
- 6) Generar los registros clínicos pertinentes, de acuerdo con las normativas, protocolos y procesos existentes.

- **Departamento de Gestión de Riesgo**

- **Coordinación de Riesgo y Desastres**

Encargada de coordinar y monitorear en conjunto con la red asistenciales y otros actores de emergencia, los riesgos y eventos de desastres existentes.

- **Unidad de Respuesta Rápida**

Encargada de evaluar y activar respuestas de mayor complejidad, ante eventos de Riesgo y Desastres, con capacidad de generar una respuesta autónoma.

- **Unidad de Traslados de Alta Complejidad**

Encargada de dar generar el traslado de un paciente con antecedentes distintos a los del Traslado Primario y Secundario, teniendo que activar otros sistemas de transporte o equipo.

**DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN**, estamento encargado de gestionar la demanda ciudadana y de la red asistencial, donde la función de regulación incluye la determinación de la salida o no del móvil respectivo, para la entrega de los servicios de gestión telefónica, el tipo de móvil en caso de enviarlo, el desarrollo y apoyo a la intervención del personal en terreno, traslado primario e intervenciones y la coordinación del conjunto de interventores hasta que el paciente es admitido en el servicio asistencial más adecuado; traslados secundarios. Está a cargo de un/a jefe/a de Gestión del Riesgo, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Gestionar la Gestión Telefónica ante la demanda ciudadana, que no responde a el envío de una ambulancia de servicio.
- 2) Gestionar el envío de una ambulancia ante eventos que soliciten y corresponda la realización de un Traslados Primario y/o Intervención.
- 3) Gestionar el envío de una ambulancia ante solicitudes que soliciten y corresponda la realización de un Transporte Secundario.
- 4) Gestionar, administrar, supervisar y controlar los recursos que requieran la realización de la operatividad diaria para asegurar la realización de la cartera de servicios.
- 5) Generar los registros clínicos y administrativos pertinentes, de acuerdo con las normativas, protocolos y procesos existentes.

- **Departamento de Regulación**
  - **Secretaría de Regulación**  
Encargada de gestionar las comunicaciones y documentos del Departamento, con el resto del servicio.
  - **Unidad de Gestión de Departamento**  
Encargada de planificar, gestionar y controlar las rotativas de turno correspondientes al Departamento de Regulación.
  - **Regulación Médica**  
Encargada de recibir, analizar y orientar a la resolución de las llamadas de solicitud de atención de urgencia a través del despacho de móviles o del consejo telefónico, además de dar el soporte técnico a los equipos de intervención en terreno.
  - **Coordinación de Regulación**  
Encargada de planificar, gestionar, controlar y supervisar la operatividad del Centro Regulador, revisando el cumplimiento de los estándares clínicos en la gestión asistencial.
    - **Regulación Profesional**  
Encargada de recibir, analizar y orientar a la resolución de las llamadas de solicitud de atención de urgencia a través del despacho de móviles o del consejo telefónico, además de dar el soporte técnico a los equipos de intervención en terreno.

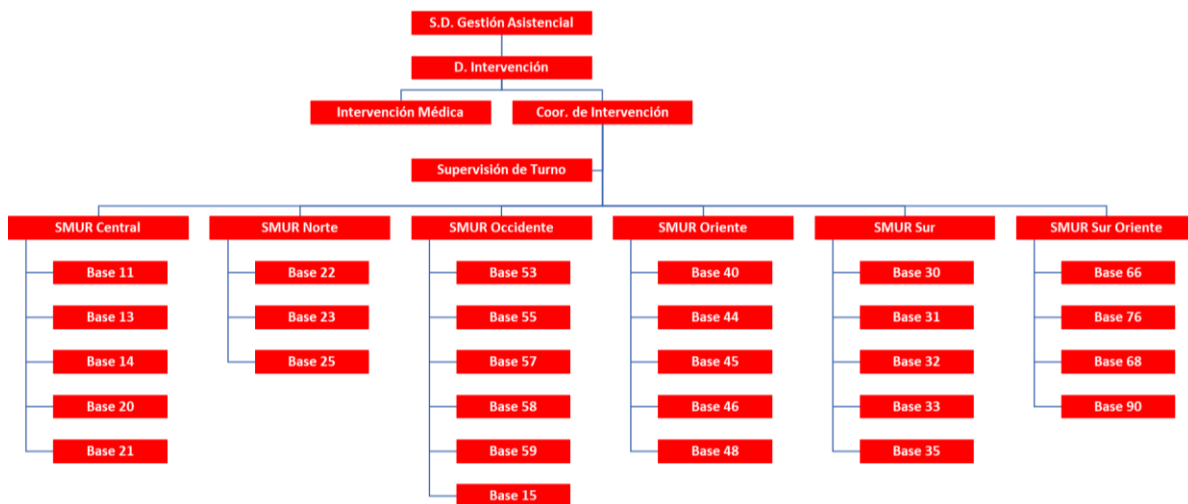
**DEPARTAMENTO DE INTERVENCIÓN**, estamento encargado de realizar la respuesta movilizadora del requerimiento, donde en sus servicios se encuentra el Traslado Primario e Intervención y el Traslado Secundario, encargándose de estabilizar al paciente en el lugar del evento, trasladándolo si es necesario a los centros sanitarios de la Red Asistencial. Se encuentra a cargo de el/la jefe/a de Intervención, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Evaluar, informar y apoyar en el lugar del evento, para que el Centro Regulador, de acuerdo con los antecedentes clínicos y otros, tome de decisión más pertinente, según corresponda, para la realización de un Traslados Primario y/o Intervención.
- 2) Planificar, gestionar y controlar el uso de recursos para la operatividad diaria, coordinando con los otros estamentos sus necesidades.
- 3) Gestionar, administrar, supervisar y controlar los recursos que requieran la realización de la operatividad diaria, para asegurar la realización de la cartera de servicios pertinentes.
- 4) Generar los registros clínicos y administrativos pertinentes, de acuerdo con las normativas, protocolos y procesos existentes.

- **Departamento de Intervención**
  - **Secretaría de Intervención**  
Encargada de gestionar las comunicaciones y documentos del Departamento, con el resto del servicio.
  - **Intervención Médica**  
Encargada de entregar una respuesta compleja en terreno, de acuerdo con la urgencia que enfrenta y que el Centro regulador lo despacha, administrando los insumos críticos facultados a utilizar.
  - **Coordinación de Intervención**  
Encargada de planificar, coordinar y controlar la supervisión de turno y las supervisiones SMUR, para asegurar la operatividad clínica y la administración de los recursos.
    - **Supervisión de Turno**  
Encargada de gestionar la operatividad de turno del Departamento de Intervención.
    - **Supervisión SMUR Central**  
Encargada de planificar, gestionar y controlar las diferentes necesidades de las rotativas de turno de bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados.
      - **Bases 11; 20; 21; 13; 14**  
Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.
    - **Supervisión SMUR Norte**  
Encargada de planificar, gestionar y controlar las bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados a su cargo, por Base.
      - **Bases 22; 23; 25**  
Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.
    - **Supervisión SMUR Occidente**  
Encargada de planificar, gestionar y controlar las bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados a su cargo, por Base.
      - **Bases 53; 55; 57; 58; 59; 15**  
Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.

- Supervisión SMUR Oriente**  
 Encargada de planificar, gestionar y controlar las bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados a su cargo, por Base.
  - Base 40; 44; 45; 46; 48**  
 Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.
- Supervisión SMUR Sur**  
 Encargada de planificar, gestionar y controlar las bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados a su cargo, por Base.
  - Base 30; 31; 32; 33; 35**  
 Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.
- Supervisión SMUR Sur Oriente**  
 Encargada de planificar, gestionar y controlar las bases correspondientes al servicio móvil de urgencia de reanimación, SMUR, asignados a su cargo, por Base.
  - Base 66; 68; 76; 90**  
 Conjunto de la Intervención, que responde a las indicaciones clínicas del Centro Regulador, con las ambulancias formadas por el móvil y el equipo humano.

*Ilustración 10: Organigrama de Subdirección de Gestión Asistencial del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Departamento de Intervención*

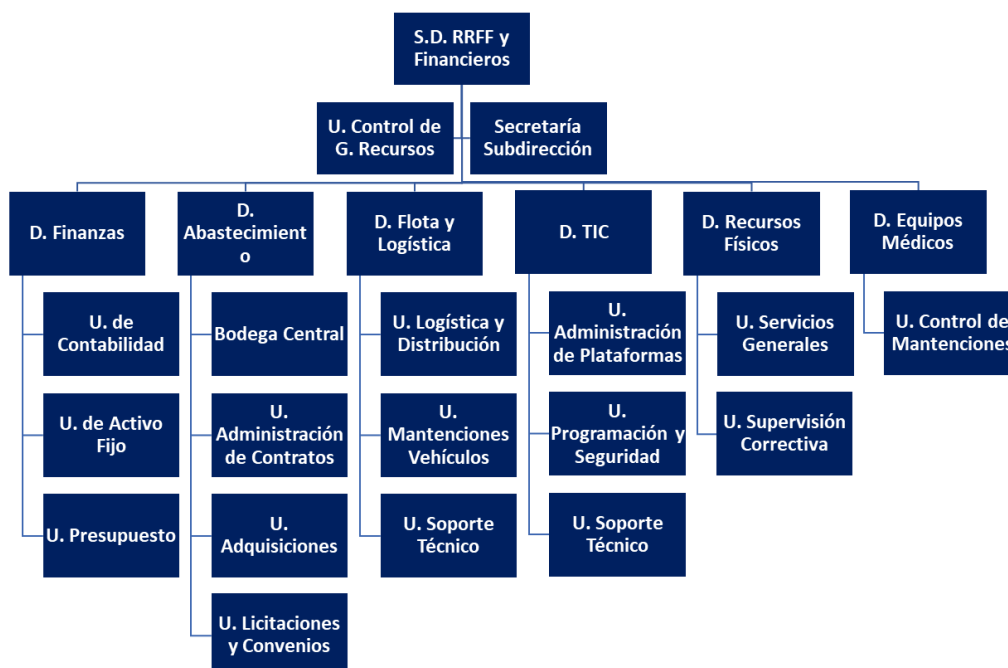


Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

## 4. Subdirección de Recursos Físicos y Financieros y funciones

**SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS**, encargada de velar por que la Institución disponga de forma oportuna y eficiente de los diferentes recursos necesarios para la prestación de los servicios de las actividades primarias. A la vez, esta Subdirección debe controlar el uso de los recursos, es por ello por lo que concentra a gran parte de los equipos que soportan las actividades de apoyo.

*Ilustración 11: Organigrama de Subdirección de Recursos Físicos y Financieros del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Resolución Exenta N°1688 del Servicio de Salud Metropolitano*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

**Subdirección De Recursos Físicos Y Financieros**, estamento responsable de velar y ejecutar los planes, programas y acciones de acuerdo con la necesidad de recursos, exceptuando el capital humano, como así mismo, contribuir a garantizar el cumplimiento de los objetivos sanitarios y administrativos de los servicios que entrega el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria en toda la región en los ámbitos de sus competencias. Está a cargo de el/la Subdirector/a de Recursos Físicos y Financieros, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Coordinar a todos los departamentos a su cargo para cumplir con los objetivos institucionales, para mantener operativa la Institución, de acuerdo con los procesos que soporta.
- 2) Controlar y liderar el desarrollo del sistema extrahospitalario de la Institución desde el punto de vista de los recursos, necesarios para soportar todas las actividades de apoyo fundamentales a su cargo.

- 3) Gestionar las evaluaciones del cumplimiento de las normas, políticas, planes y programas del servicio, de acuerdo con los lineamientos Ministeriales.
- 4) Gestionar y asesorar a la Dirección ante la toma de decisiones en el ámbito de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, en el ámbito de la gestión asistencial y sus procesos de apoyo.
- 5) Desarrollar procesos de planificación permanente de la Subdirección.

La Subdirección, como etapa del proceso administrativo incluye las siguientes actividades:

- 1) Motivar al equipo humano a su cargo para el cumplimiento de los objetivos y labores.
- 2) Liderar el desarrollo de las actividades de la Subdirección y delegar de acuerdo con línea jerárquica de la Subdirección.
- 3) Tomar las decisiones necesarias para el desarrollo de su labor velando que su línea jerárquica cumpla con sus responsabilidades.

- **Subdirección de Recursos Físicos y Financieros**
  - **Secretaría de Recursos Físicos y Financieros**
  - **Unidad de Control de Gestión de Recursos**

#### **SECRETARÍA DE SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS,**

estamento que coordina con las Secretarías de toda la Subdirección y la Institución, gestionando las comunicaciones con el resto del servicio. Está a cargo de un/a Secretario/a de Subdirección de Recursos Físicos y Financieros, quien depende directamente de el/la Subdirector/a de Recursos Físicos y Financieros, tiene las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, gestionar y coordinar las actividades de Subdirección y su Secretaría.
- 2) Dirigir y coordinar las actividades las comunicaciones y respaldos de la documentación de la Subdirección.
- 3) Cumplir con las funciones delegadas por el Subdirector.
- 4) Coordinar y gestionar el trabajo de las diferentes Secretarías de la Subdirección.
- 5) Coordinar y gestionar las comunicaciones de las unidades de apoyo de la Subdirección y sus documentos.

#### **UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN DE RECURSOS,**

estamento encargado de realizar el control de gestión de la Subdirección, coordinando y controlando el cumplimiento de las estrategias y planificaciones, generando los planes de mejora en los puntos críticos de la Subdirección. Está a cargo de el/la Encargado/a de Control de Gestión de Recursos, quien depende directamente de /la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Genera y monitorea la realización de las actividades de la Subdirección y sus niveles, para reportar a Control de Gestión de Dirección.
- 2) Liderar y desarrollar los planes de mejora ante incumplimientos de la planificación Institucional de la Subdirección.
- 3) Participar, apoyar y orientar en los procesos de planificación, priorización y estudios que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio.
- 4) Cumplir con las funciones delegadas por el/la Subdirector/a.

**DEPARTAMENTO DE FINANZAS**, estamento encargado de la gestión y administración de los recursos financieros de la Institución, para lo cual diseña y ejecuta en forma continua los procesos administrativos que permitan mantener la operatividad y el funcionamiento óptimo del servicio. Está a cargo de el/la jefe/a de Finanzas, quien depende directamente de la Subdirección Administrativa; tiene las siguientes funciones:

- 1) Elaborar el proyecto de presupuesto, controlar su ejecución y llevar la contabilidad de la Superintendencia de Salud.
- 2) Elaborar los informes y reportes financieros, tanto internos como externos.
- 3) Ejecutar instrucciones y normas sobre el manejo, ejecución y control del presupuesto de la Institución.
- 4) Ejecutar el pago a proveedores de acuerdo con normativa vigente.
- 5) Cumplir con las funciones delegadas por el/la Subdirector/a.

- **Departamento de Finanzas**

- **Unidad de Contabilidad**

- Encargada de llevar el control de los movimientos financieros de la institución, llevando ingresos y egresos claros y sus mecanismos de control.

- **Oficina Cobranza**

- Encargada de gestionar y realizar las funciones de la cobranza administrativa.

- **Oficina de Tesorería**

- Encargada de gestionar la tesorería y los procesos acorde a sus funciones.

- **Unidad de Activo Fijo**

- Encargada de aplicar las políticas y procedimientos institucionales respecto del activo fijo, elaborando inventarios físicos valorizados y actualizados de los bienes inmuebles y muebles ubicados en cada una de sus dependencias.

- **Unidad de Presupuesto**

- Encargada de elaborar el proyecto de presupuesto, controlar su ejecución y ejecutar instrucciones y normas sobre el manejo, ejecución y control del presupuesto de la institución, impartidas por la Dirección de Presupuestos y la Contraloría General de la República.

- **Oficina Devengado**

- Encargada de todo ingreso o gasto, considerándose incremento o decremento patrimonial a efectos contables y económicos.

**DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO**, estamento encargado de la coordinación, ejecución y desarrollo de los procedimientos administrativos para la compra y contratación de bienes y servicios requeridos, velando por el cumplimiento de la normativa sobre contratación administrativa vigente, que permitan mantener la operatividad y el

funcionamiento óptimo del servicio. Está a cargo de un/a jefe/a de Abastecimiento, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Desarrollar e implementar una estrategia destinada a optimizar el proceso de compras a nivel institucional que permita obtener los bienes y servicios en forma oportuna.
- 2) Evaluar e implementar nuevas alternativas de gestión de compras que permitan aumentar las ofertas de los proveedores.
- 3) Realizar asesorías técnicas a las contrapartes en el contexto de procesos de compras que se realicen tanto para el abastecimiento interno del servicio como para la adquisición de bienes y/o servicios estratégicos.
- 4) Asesorar a las contrapartes técnicas respecto a los procesos de compras que deban ser desarrollados.
- 5) Elaborar procedimientos y bases que permitan estandarizar los procesos de compras, mejorando la gestión y calidad de estos.

- **Departamento de Abastecimiento**

- **Bodega Central**

- Encargada de recepcionar, ejecutar, controlar, almacenar y programar el despacho de los distintos insumos y elementos que se entregan a su administración y custodia.

- **Unidad de Administración de Contratos**

- Encargada de gestionar los contratos, disminuyendo sus riesgos, incorporando las políticas, procesos y gestión de reclamos para aplicar las herramientas necesarias de control.

- **Unidad de Adquisiciones**

- Encargada de realizar los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios para su normal funcionamiento, estableciendo para ello la naturaleza de las compras.

- **Unidad de Licitaciones y Convenios**

- Encargada de realizar y coordinar la modalidad de compra y licitaciones de los servicios externos, asistiendo administrativamente en la preparación y ejecución de los concursos.

**DEPARTAMENTO DE FLOTA Y LOGÍSTICA**, estamento encargado de la asegurar, controlar y mantener los recursos móviles del servicio en estado operativo y normativo, para dar soporte constante a las actividades principales de la Institución, velando por el buen uso de estos recursos. Está a cargo un/a jefe/a de Flota y Logística, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Planificar, gestionar, coordinar y controlar el uso de los vehículos fiscales, de acuerdo con la normativa que los rige, velando por que se cumpla su naturaleza como activo.
- 2) Gestionar las documentaciones normativas con las que deben cumplir los vehículos fiscales.

- 3) Planificar, gestionar, coordinar y controlar las acciones que mantengan los activos de la institución en su óptimo estado.
  - 4) Gestionar y controlar los aspectos que permiten la operatividad de los vehículos, en su ámbito financiero y mecánico.
  - 5) Entregar respuesta oportuna y pertinente a la institución, para realizar sus actividades primarias y de apoyo.
- **Departamento de Flota y Logística**
    - **Unidad de Logística y Distribución**  
Encargada de programar y movilizar los diferentes servicios de apoyo de la institución, para asegurar sus actividades primarias.
    - **Unidad de Mantenimiento de Vehículos**  
Encargada de planificar, gestionar, controlar el estado de los vehículos de la institución para su correcta operación.
      - **Oficina Documentación de Vehículos**  
Encargada de gestionar y controlar la documentación normativa de todos los vehículos.
    - **Unidad de Soporte Técnico**  
Encargada de dar respuesta ante los problemas diarios de los vehículos, para mantener la operatividad continua institucional de las actividades primarias.
      - **Oficina de Respuesta Correctiva**  
Encargada de la Respuesta continua de los vehículos de emergencia.

#### **DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES,**

estamento encargado de la asegurar, controlar y mantener los recursos tecnológicos de la información y comunicaciones del servicio en estado operativo y normativo, para dar soporte constante a las actividades principales de la Institución, velando por el buen uso de estos recursos. Está a cargo de un/a jefe/a de TIC, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Instalar el equipo informático y telefónico, elementos de conectividad y recursos informáticos, garantizando su buen funcionamiento.
- 2) Diagnosticar fallas en los equipos informáticos, de telefonía, conectividad y sistemas operativos de usuarios finales.
- 3) Efectuar las reparaciones que se requieran en los equipos informáticos y de telefonía de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 4) Instalar y dar mantenimiento a sistemas, manteniendo un inventario actualizado de todos los equipos y recursos informáticos.
- 5) Investigar, proponer y evaluar nuevas tecnologías y servicios relacionados con equipos informáticos y de telefonía, conectividad y sistemas operativos.

- **Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, TIC**
  - **Unidad de Administración de Plataformas**  
Encargada de administrar eficientemente las redes locales y extendidas, y servicios de telecomunicaciones del servicio.
  - **Unidad de Programación y Seguridad**  
Encargada de mantener la seguridad informática, administrando los servicios de hardware y software.
  - **Unidad de Soporte Técnico**  
Encargada de dar respuesta ante los problemas diarios de los equipos TIC, para mantener la operatividad continua institucional de las actividades primarias.
    - **Oficina de Respuesta TIC**  
Encargada de la Respuesta continua de los equipos TIC de emergencia.

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS FÍSICOS**, estamento encargado de velar por que los inmuebles de la Institución se mantengan en estado óptimo para el ejercicio de las actividades primarias de nuestra cartera, velando por cumplir con procesos planificados y controlados en las mantenciones que estas instalaciones requieren, para el pleno desarrollo de las actividades funcionarias. Está a cargo de un/a jefe/a de Recursos Físicos, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Estudiar la vulnerabilidad de la estructura física y definir orientaciones de mantenimiento preventivo y reparativo de la estructura y de las instalaciones.
- 2) Fiscalizar y realizar la inspección técnica de la ejecución de las obras y supervisar el correcto funcionamiento de equipos y equipamiento.
- 3) Planificar mantenciones preventivas y reparativas de las Instalaciones del servicio.
- 4) Elaborar y proponer políticas y programas internos relacionados con la adquisición, administración, conservación, mantención y enajenación de los recursos físicos que requieran la institución.

- **Departamento de Recursos Físicos**
  - **Unidad de Servicios Generales**  
Encargada de administrar y controlar los diferentes servicios que mantienen y dan respuesta a las problemáticas de los inmuebles.
  - **Unidad de Supervisión Correctiva**  
Encargada de planificar y administrar los procesos de mantenciones de los inmuebles y sus respectivos equipamientos para el óptimo funcionamiento.
    - **Oficina de Respuesta Correctiva**  
Encargada de la Respuesta continua de los equipos de recursos físicos de emergencia.

**DEPARTAMENTO DE EQUIPOS MÉDICOS**, estamento encargado de asegurar, controlar y mantener los equipos médicos del servicio, en estado operativo y normativo, para dar soporte constante a las actividades principales de la institución, velando por el buen uso de estos recursos. Está a cargo de un/a jefe/a de Equipos Médicos, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

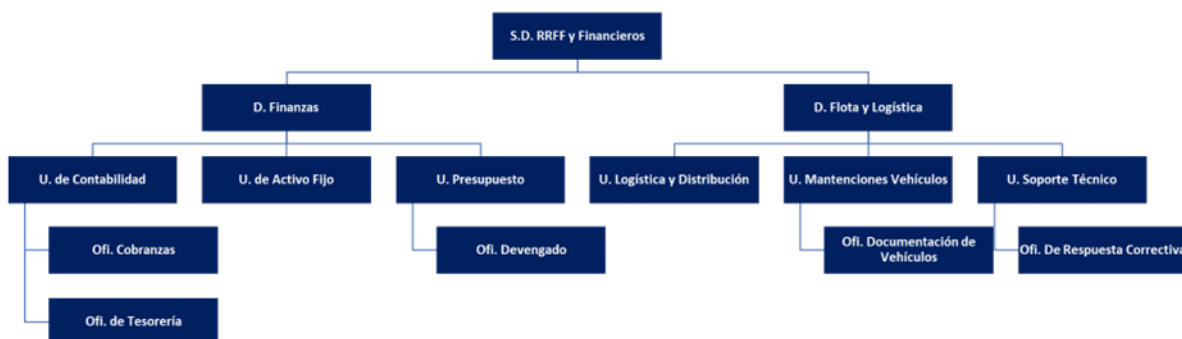
- 1) Instalar los equipos médicos, elementos de conectividad y recursos, garantizando su buen funcionamiento.
- 2) Diagnosticar fallas en los equipos médicos y sistemas operativos de usuarios finales.
- 3) Efectuar las reparaciones que se requieran en los equipos informáticos y de telefonía de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 4) Instalar y dar mantenimiento a Sistemas, manteniendo un inventario actualizado de todos los equipos y recursos informáticos.
- 5) Investigar, proponer y evaluar nuevas tecnologías y servicios relacionados con equipos informáticos y de telefonía, conectividad y sistemas operativos.

- **Departamento de Equipos Médicos**

- **Unidad de Control de Mantenciones**

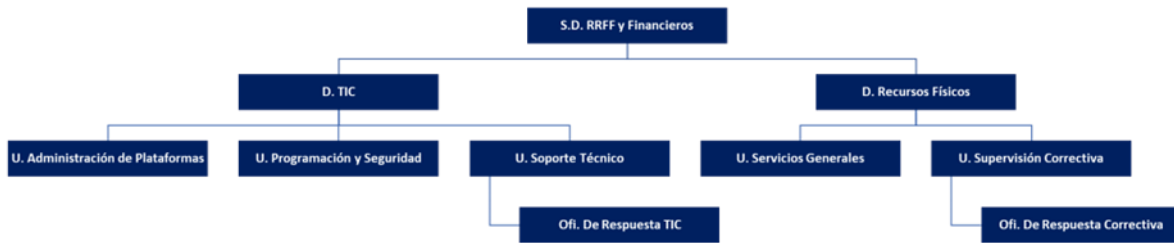
- Encargada de planificar y administrar los procesos de mantenciones de los inmuebles y sus respectivos equipamientos para el óptimo funcionamiento.

*Ilustración 12: Organigrama de Subdirección de Recursos Físicos y Financieros del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Departamentos de Finanzas y Flota y Logística*



Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

**Ilustración 13: Organigrama de Subdirección de Recursos Físicos y Financieros del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Departamentos de TIC y Recursos Físicos**



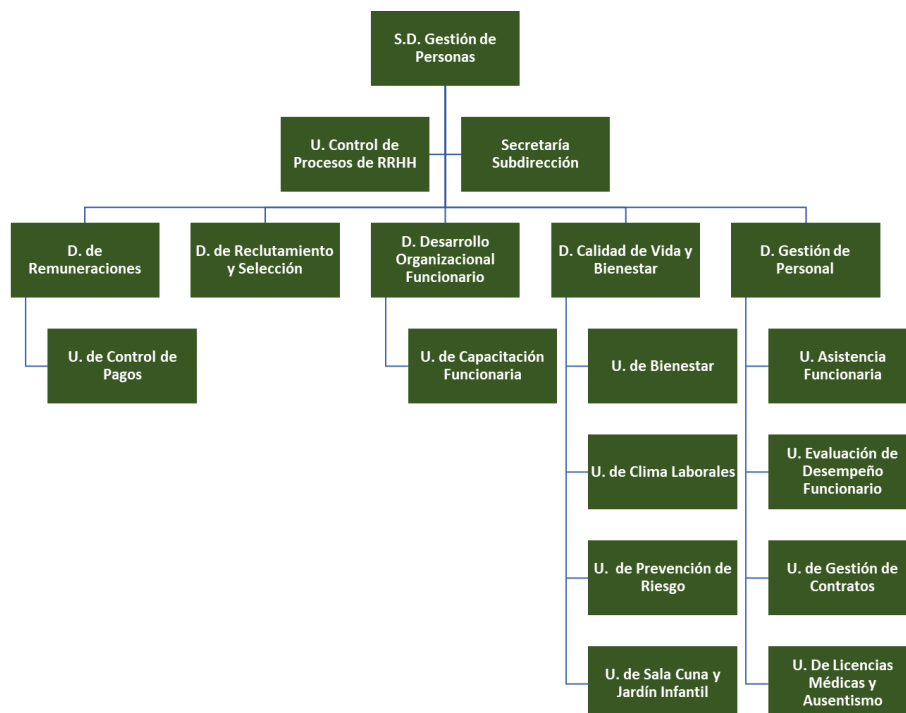
Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano

Las Orgánica diseñada para la Subdirección de Recursos Físicos y Financieros, responde al modelo de tiempo de Respuesta del Sistema Extrahospitalario, basado en las Actividades de Apoyo de la Cadena de Valor y la operatividad de la Cartera de Servicios de las Actividades Primarias.

## 5. Subdirección de Gestión de Personas y funciones

**LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAS,** es la encargada de realizar un acompañamiento técnico y monitoreo en las prácticas de la administración del recurso humano de la Institución, así como controlar el buen uso de los recursos financieros en la contratación de personal idóneo, de acuerdo con el establecimiento de herramientas claras y formales, tanto para el ingreso como la evaluación interna del desempeño.

*Ilustración 14: Organigrama de Subdirección de Gestión de Personas del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, Resolución Exenta N°1688 del Servicio de Salud Metropolitano*



*Fuente: Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, SAMU Metropolitano*

**Subdirección De Gestión De Las Personas,** estamento responsable de velar y ejecutar los planes, programas y acciones de acuerdo con la necesidad de recursos humano del servicio, fundamental para su funcionamiento, como también contribuir a garantizar el cumplimiento de los objetivos sanitarios y el desarrollo del capital humano que entrega el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria en toda la región, en los ámbitos de sus competencias. Está a cargo de el/la Subdirector/a de Gestión de las Personas, quien depende directamente de la Dirección; tiene las siguientes funciones:

- 1) Coordinar a todos los departamentos a su cargo para cumplir con los objetivos institucionales, en cuanto a gestionar el capital humano.
- 2) Controlar y liderar el desarrollo del sistema extrahospitalario de la Institución, asegurando contar con el recurso humano necesario en todo el servicio.
- 3) Gestionar las evaluaciones del cumplimiento de las normas, políticas, planes y programas del servicio, de acuerdo con los lineamientos Ministeriales.

- 4) Gestionar y asesorar a la Dirección ante la toma de decisiones en el ámbito del recurso humano y de la gestión asistencial.
- 5) Desarrollar procesos de planificación permanente de la Subdirección, que permitan y apoyen al desarrollo del capital humano del servicio.

La Subdirección, como etapa del proceso administrativo incluye las siguientes actividades:

- 1) Motivar al equipo humano a su cargo para el cumplimiento de los objetivos y labores.
- 2) Liderar el desarrollo de las actividades de la Subdirección y delegar de acuerdo con la línea Jerárquica preestablecida.
- 3) Tomar las decisiones necesarias para el desarrollo de su labor y de la Subdirección, velando que su línea jerárquica cumpla con sus responsabilidades.

**SECRETARÍA DE SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAS**, estamento encargado de coordinar con las secretarías de toda la Subdirección y la Institución, gestionando las comunicaciones con el resto del Establecimiento. Está a cargo de un Secretario de Subdirección de Gestión de las Personas, quien depende directamente de el/la Subdirector/a de Gestión de las Personas, tiene las siguientes funciones:

- 1) Dirigir, gestionar y coordinar las actividades de Subdirección y su Secretaría.
- 2) Dirigir y coordinar las actividades las comunicaciones y respaldos de la documentación de la subdirección.
- 3) Cumplir con las funciones delegadas por el Subdirector.
- 4) Coordinar y gestionar el trabajo de las diferentes Secretarías de la Subdirección.
- 5) Coordinar y gestionar las comunicaciones de las unidades de apoyo de la Subdirección y sus documentos.

**UNIDAD DE CONTROL DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS**, estamento encargado de realizar el control de gestión de la Subdirección, coordinando y controlando el cumplimiento de las estrategias y planificaciones, generando los planes de mejora en los puntos críticos de la Subdirección. Se encuentra dirigido por el/la Encargado/a de Control de Procesos de Recursos Humanos, quien depende directamente del Subdirector, tiene las siguientes funciones:

- 1) Generar y monitorear la realización de las actividades de la Subdirección y sus niveles, para reportar a Control de Gestión de Dirección.
- 2) Liderar y desarrollar los planes de mejora ante incumplimientos de la planificación Institucional de la Subdirección.
- 3) Participar, apoyar y orientar en los procesos de planificación, priorización y estudios que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio.
- 4) Cumplir con las funciones delegadas por el Subdirector.

- **Subdirección de Gestión de Personas**
  - **Secretaría de Gestión de las Personas**
  - **Unidad de Control de Procesos de Recursos Humanos**

**DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES**, estamento responsable de la ejecución y control del pago de remuneraciones a los funcionarios. Para ello, considera dentro de su gestión el cálculo correspondiente al pago de la remuneración, realizar el pago de imposiciones, descuentos legales y rendir al área Financiera de la Institución y controles respectivos. Está a cargo de el/la jefe/a de Remuneraciones, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Realizar el cálculo correspondiente al pago de la remuneración de cada funcionario.
- 2) Efectuar el pago de remuneraciones correspondiente a cada funcionario.
- 3) Realizar el pago de imposiciones, descuentos legales y préstamos a Instituciones de Previsión.
- 4) Efectuar rendiciones del ámbito remunerativo al área financiera.
- 5) Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente, respecto de remuneraciones y beneficios económicos y efectuar auditorías sobre los pagos realizados.

- **Departamento de Remuneraciones**

- **Unidad de Control de Pagos**

- Encargada de revisar y controlar los pagos realizados a funcionarios por jornada de trabajo, en todas sus categorías.

**DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**, estamento encargado de elaborar y aplica los procedimientos transparentes de reclutamiento y selección, basados en el mérito, idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades, considerando entre los contenidos de sus procedimientos el uso de perfiles de cargo, pautas, comisiones evaluadoras y otros. Está a cargo de el/la jefe/a de Reclutamiento y Selección, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Divulgar y ofrecer al recurso humano externo las oportunidades de desempeñar funciones en el servicio, de acuerdo con sus características.
- 2) Atraer cantidades de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.
- 3) Evaluar y escoger al capital humano idóneo para ejercer las funciones del cargo, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- 4) Generar, evaluar, controlar y predecir, mediante un proceso de selección, candidatos que puedan responder al desempeño futuro en el servicio.

- **Departamento de Reclutamiento y Selección**

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL FUNCIONARIO**, estamento encargado de contribuir al desarrollo integral del personal de la Institución, proponiendo, supervisando, ejecutando y evaluando programas y políticas de capacitación, formación, realización de la carrera funcionaria y sus conocimientos. Está a cargo de el/la jefe/a de Desarrollo Organizacional Funcionario, quien depende directamente de el/la Subdirector/a; tiene las siguientes funciones:

- 1) Ejecutar, coordinar y monitorear los programas de iniciativas y el cumplimiento de presupuesto de programas y convenios en el desarrollo organizacional.
- 2) Preparar, supervisar, evaluar y monitorear los planes de capacitación de los funcionarios.
- 3) Mantención control y cumplimiento meta sanitarias.
- 4) Asesorar al comité, con respecto a los planes de capacitación de la Institución y analizar comportamiento y propuesta redistribución anual del presupuesto capacitación anual.
- 5) Coordinar y monitorear el cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG).

- **Departamento de Desarrollo Organizacional Funcionario**

- **Unidad de Capacitación Funcionaria**

- Encargada de planificar, gestionar y controlar los planes de capacitación internas del servicio.

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR**, estamento encargado de mejorar la calidad de vida de los funcionarios a través de la definición de políticas y programas relativos a salud del personal, mejoramiento del entorno laboral, prevención de riesgos laborales, generación y fortalecimientos de niveles del clima laboral. Está a cargo de el/la jefe/a de Calidad de Vida y Bienestar, quien depende directamente del Subdirector, tiene las siguientes funciones:

- 1) Generar acciones de coordinación a nivel de las redes extra e interinstitucionales, que contribuya al apoyo de iniciativas para satisfacer las necesidades de los funcionarios.
- 2) Desarrollar acciones de intervención y acción social, así como implementar estrategias recreativas, culturales y deportivas para el mejoramiento de la calidad de vida funcionaria.
- 3) Potencia el compromiso de los recursos humanos y materiales necesarios para desarrollar esta política preventiva, coordinando y monitoreando las actividades de mejora de clima laboral y autocuidado.
- 4) Asesorar y desarrollar estrategias tendientes a mantener ambientes laborales libres de riesgos, desarrollando programas de intervención en materias de prevención de riesgos y salud ocupacional coordinados con el organismo administrador de la ley.
- 5) Elaborar estrategias para contribuir a mejorar las condiciones laborales que puedan afectar la salud y calidad de vida de los funcionarios.

- **Departamento de Calidad de Vida y Bienestar**

- **Unidad de Bienestar**

- Encargada de gestionar los beneficios y demandas de los funcionarios socios, pertenecientes al servicio.

- **Unidad de Clima Laboral**

Encargado de evaluar y mejorar el ambiente laboral, que aporte a mejor calidad de vida funcionaria.

- **Unidad de Prevención de Riesgo**  
Encargado de promover altos niveles de seguridad y protección a la salud de los funcionarios, cumpliendo con las normativas básicas.
- **Unidad de Sala Cuna y Jardín Infantil**  
Encargado de desarrollar una coordinación permanente para el desarrollo psicosocial de los hijos de los funcionarios.

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAL**, estamento encargado de supervisar, proponer, ejecutar y evaluar políticas en materias de personal, sistemas de información de personal, asistencia, evaluación, contratos y licencias médicas y ausentismo y sistemas de información de personal. Está a cargo de el/la jefe/a de Gestión de Personal, quien depende directamente del Subdirector, tiene las siguientes funciones:

- 1) Entregar apoyo técnico, supervisar y controlar en materias de gestión de personal, a través de la difusión y orientación de los procesos administrativos respecto de la normativa legal vigente.
- 2) Gestionar y controlar cargos de la dotación, enfocándose en supervisar, proponer, ejecutar y evaluar políticas en materias de personal.
- 3) Coordinar, apoyar y entregar soporte técnico del Sistema de Información de Recursos Humanos.
- 4) Ejecutar y tramitar los derechos y obligaciones de carácter administrativo que corresponde a los funcionarios.

- **Departamento de Gestión de Personal**

- **Unidad de Asistencia Funcionaria**  
Encargada de guiar y asistir a los miembros del servicio, en las diferentes etapas de su carrera funcionaria.
- **Unidad de Evaluación de Desempeño Funcionario**  
Encargada de gestionar los procesos que miden el comportamiento de los funcionarios, de acuerdo con el rendimiento esperado.
- **Unidad de Gestión de Contratos**  
Encargada de gestionar la situación contractual de cada uno de los funcionarios del servicio.
- **Unidad de Licencias Médicas y Ausentismo**  
Encargada de gestionar, revisar y monitorear los temas normativos y administrativos de las licencias médicas y los efectos del ausentismo.



#ELSAMUDETODOS