

## I. PERFIL DE SELECCIÓN

Fecha de Aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública: 25-10-2011  
Representante del Consejo de Alta Dirección Pública: María Rosa Millán

### JEFE/A DEPARTAMENTO OPERACIONES CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD - CENABAST

#### 1. REQUISITOS LEGALES

Estar en posesión del título profesional de Ingeniero Civil, Industrial o Comercial, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste y acreditar una experiencia profesional no inferior a cinco años.

Fuentes legales: Inciso final del artículo 40° de la Ley N° 19.882; Artículo 1° del DFL N° 31 de 1995 del Ministerio de Salud; y Artículo 2°, del DFL N° 5, de 1992, del Ministerio de Salud

#### 2. ATRIBUTOS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO

##### FACTOR PROBIDAD

Capacidad para conducirse conforme a parámetros de probidad en la gestión de lo público, e identificar conductas o situaciones que pueden atentar contra tales parámetros. Capacidad para identificar y aplicar estrategias que permitan fortalecer estándares de transparencia y probidad en su gestión y métodos de trabajo idóneos para favorecerlas.

DESCRIPCIÓN	PONDERADOR
A1. VISIÓN ESTRATÉGICA	15%
A2. GESTIÓN Y LOGRO	20%
A3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES	15%
A4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS	10%
A5. LIDERAZGO	20%
A6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	10%
A7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	10%

## **DICCIONARIO DE ATRIBUTOS**

### **1. VISIÓN ESTRATÉGICA**

Capacidad para detectar y comprender las señales sociales, económicas, tecnológicas, culturales, de política pública y políticas del entorno local y global e incorporarlas de manera coherente al nuevo modelo de gestión que propende al desarrollo y fortalecimiento de la institución, a aumentar la canasta de productos, mejorar las relaciones con los clientes y apoyar en el proceso de flujo de pago de proveedores.

### **2. GESTIÓN Y LOGRO**

Capacidad para orientarse 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 de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

Habilidad y capacidad para diseñar e implementar sistemas de monitoreo y control de tareas y procedimientos, coordinando y planificando el conjunto de medios disponibles.

Se valorará contar con experiencia en cargos de dirección o jefatura.

### **3. RELACIÓN CON EL ENTORNO Y ARTICULACIÓN DE REDES**

Capacidad para identificar a los actores involucrados (stakeholders) y generar las alianzas estratégicas necesarias para agregar valor a su gestión y/o para lograr nuevos resultados interinstitucionales, así como gestionar las variables y relaciones del entorno que le proporcionan legitimidad en sus funciones. Capacidad para comunicar oportuna y efectivamente lo necesario para facilitar su gestión institucional y afrontar, de ser necesario, situaciones críticas. Habilidad para negociar, identificando las posiciones propias y de la contraparte con la finalidad de lograr resultados en beneficio de la organización, escuchando activamente y siendo asertivo en las relaciones interpersonales en presencia de disparidad de intereses.

### **4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS**

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflictos y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco institucional público.

### **5. LIDERAZGO**

Capacidad para generar compromiso de los funcionarios/as y el respaldo de las autoridades superiores para el logro de los desafíos de modernización de la Institución. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.

### **6. INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD**

Capacidad para transformar en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto e incorporar en los planes, procedimientos y metodologías, nuevas prácticas tomando riesgos calculados que permitan generar soluciones, promover procesos de cambio e incrementar resultados.

### **7. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS**

Deseable poseer conocimiento y/o experiencia en gestión de procesos y comercialización. Se valorará la experiencia en organizaciones que prestan servicios de atención a usuarios, cadenas de abastecimiento y/o venta de servicios.

## II. DESCRIPCIÓN DE CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico	II Nivel
Servicio	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud - CENABAST
Dependencia	Director/a CENABAST
Ministerio	Ministerio de Salud
Lugar de Desempeño	Santiago

### 2. PROPÓSITO DEL CARGO

#### MISIÓN

El/la Jefe/a Departamento Operaciones le corresponde gestionar el proceso de intermediación de la cadena de abastecimiento de fármacos e insumos, coordinando la demanda agregada de productos y la relación con los clientes, a través de una programación oportuna y eficaz, aumentando el nivel y cobertura de sus servicios.

#### FUNCIONES ESTRATÉGICAS

Al asumir el cargo de Jefe/a Departamento Operaciones le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Gestionar la obtención de demanda de fármacos e insumos médicos desde los clientes del sistema público de salud.
2. Generar e implementar las herramientas para informar y retroalimentar a los clientes respecto del proceso de captura y consolidación de demanda, status de distribución, facturación y pago de los clientes.
3. Gestionar en forma oportuna y estructurada la agregación de demanda hacia el proceso de compras y distribución de Cenabast.
4. Mantener permanentemente informado a los clientes y responder sus consultas y requerimientos sobre status de compra y distribución de demanda respectiva.
5. Definir, informar y operacionalizar los criterios técnico-comerciales para el proceso de programación de demanda, así como la actualización sistemática de la canasta de oferta de productos de Cenabast.
6. Liderar equipo de ejecutivos/as de atención a clientes.

## DESAFÍOS DEL CARGO

El/la Jefe/a Departamento de Operaciones, deberá asumir los siguientes desafíos:

1. Liderar la redefinición de los procesos del Departamento de Operaciones, con el objeto de garantizar la entrega eficiente de los medicamentos e insumos al sistema público de salud, en el contexto del proceso de modernización en marcha de Cenabast.
2. Lograr un aumento de captura de demanda, fundamentalmente en el incremento del porcentaje de intermediación de Cenabast.
3. Lograr una mayor fidelización de los clientes, medido en base al aumento de la demanda individual y al cumplimiento de compromiso de pago.

## 3. ORGANIZACIÓN Y ENTORNO DEL CARGO

### CONTEXTO DEL CARGO

La Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud - CENABAST una Institución pública dependiente del Ministerio de Salud, descentralizada y autofinanciada, que cumple un rol relevante en materias de abastecimiento y logística, siendo un intermediador de fármacos y dispositivos médicos para los establecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud y otras entidades adscritas al sector público, como Municipios y Servicios de Atención Primaria.

Al ser un organismo descentralizado y autogestionado, su operatividad depende en gran medida del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los clientes, gestionando la compra y distribución de los productos establecidos por planes anuales de los establecimientos que forman parte de los Servicios de Salud del país. Aprovechando economías de escala, obtiene precios competitivos en relación al mercado, generando ahorros para el sector Salud.

Esta Institución es el principal comprador del sector público en el área de la Salud, intermediando el 50% del gasto del sector (200 mil millones de pesos aproximadamente durante el año 2010). En la actualidad, cuenta con un registro de aproximadamente de 1.500 fármacos que se distribuyen desde la bodega de CENABAST o desde el proveedor al cliente directamente. La misión definida es "mejorar la relación entre nuestros proveedores y nuestros clientes para así poder mejorar la atención de salud a todos los chilenos".

Como parte de los lineamientos estratégicos para el equipo Directivo, la CENABAST debe posicionarse como una institución moderna y eficiente. Desde esta perspectiva, su actual administración es la encargada de llevar a cabo la implementación de un Plan de 11 medidas de mejora, que consideran gestionar

componentes como la modernización logística en materia de cadena de frío, el almacenamiento segregado de productos, la identificación de productos en cuarentena, la realización sistemática de inventarios y la introducción de códigos de barra para los productos, entre otros.

La misión de la institución es ofrecer soluciones expertas de abastecimiento y compra para fármacos, insumos y bienes públicos para la red asistencial de salud, asegurando con eficiencia y transparencia, la oportunidad y la calidad de los bienes proporcionados, para contribuir en la atención de salud resolutiva y oportuna para las personas.

En este contexto, uno de los mayores desafíos actuales es modificar el anterior proceso de logística y distribución utilizado por CENABAST, que consistía básicamente en realizar las compras de acuerdo a la agregación de la demanda de los clientes, generar acopio en nuestras bodegas y desde éstas y con logística propia, realizar el proceso de distribución a todo el territorio nacional. En términos de flujo, se trataba en una triangulación donde los fármacos e insumos salían del proveedor, se almacenaban en CENABAST y posteriormente llegaban al cliente. Este proceso si bien tiene ventajas, como el control permanente y la cobertura total del territorio asegurado por la institución, tiene la gran desventaja, de generar un eslabón adicional en el tránsito de los fármacos e insumos entre proveedor y el cliente final, retardando los procesos. Por esta razón, se tomó la decisión de implementar la Distribución Directa, nueva estrategia que permitirá que el laboratorio o el importador que está proveyendo algún fármaco o insumo, tenga la posibilidad de poner directamente su producto en la bodega del cliente mandante y a su vez, este cliente podrá recibir de manera más rápida y oportuna su pedido, sin tener que aguardar los procesos logísticos de CENABAST.

Cabe señalar que los siguientes cargos de la Central Nacional, están adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública:

- Director/a Nacional
- Jefe/a Departamento Operaciones
- Jefe/a Departamento Finanzas, Administración y Servicios Internos
- Jefe/a Departamento de Compras
- Jefe/a Departamento Logística
- Jefe/a Departamento Técnico

**BIENES Y/O  
SERVICIOS**

Los servicios que CENABAST ofrece incluye la intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios:

- Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud.
- Intermediación para establecimientos de salud de la Atención Primaria.
- Intermediación para Programas de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud.

Servicios de apoyo logístico:

- De distribución.

La Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud gestiona además los procesos de comercialización y distribución de Programas Ministeriales, satisfaciendo las necesidades asociadas a programas sanitarios nacionales y de alimentación. Entre los más importantes se encuentran el Programa Ampliado de Inmunizaciones, Programa de Hemofilia, Fibrosis Quística, Programa de Infecciones Respiratorias Agudas, Programa Odontológico y Programa de la Mujer.

**EQUIPO DE  
TRABAJO**

El equipo directo del/la Jefe/a Departamento Operaciones Comerciales, está compuesto por las jefaturas de los siguientes áreas: Subdepartamento de Clientes, la Unidad de Coordinación de Compras y Distribución, la Unidad de Gestión y Análisis Comercial y la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

- Subdepartamento de Clientes:** Su objetivo es ser el canal institucional con los clientes para el proceso de agregación de demanda, esto es, capturar, programar y gestionar la satisfacción de la demanda de fármacos e insumos médicos de la red de salud pública del país, procurando entregar en oportunidad y en completitud los requerimientos de los clientes. Para tales efectos deberá establecer los medios y herramientas de información y retroalimentación con todos los servicios y unidades del sistema público de salud, tanto del nivel local, regional y central.
- Unidad de Gestión y Análisis Comercial:** Su función es monitorear la gestión técnica del proceso de satisfacción de demanda, establecer los indicadores de gestión del proceso y aportar información relevante para la toma de decisiones del área comercial. Asimismo, tendrá como encargo el análisis y monitoreo del comportamiento y tendencias del mercado objetivo y de las condiciones de oferta de Cenabast para satisfacer la demanda de los clientes.

- c. **Unidad de Coordinación de Compras y Distribución:** Coordinar y gestionar los requerimientos presentados por los clientes o desde el Subdepto. Clientes a los Departamentos de Compra y Logística, en función de disponer en forma oportuna de la información del status de compra y distribución para cada proceso de compra, así como su retroalimentación con el Subdepto. Clientes. Asimismo será responsable del oportuno y correcto traspaso de la programación de demanda a los Departamentos y unidades encargadas del proceso de compras y distribución.
- d. **La Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, OIRS:** tiene por objetivo principal informar y asistir al ciudadano sobre el Servicio en general, y es el canal institucional para recibir y estudiar las sugerencias y reclamos ciudadanos, así como su derivación interna a los departamentos y unidades que correspondan. Igualmente, realizar encuestas y mediciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios. Por otra parte, será responsable de la recepción y devolución cuando proceda de las boletas de garantía de seriedad de la oferta y de fiel cumplimiento de contrato que presenten los proveedores.

#### CLIENTES INTERNOS

Dentro de los clientes internos el/la Jefe/a Departamento Operaciones Comerciales se coordina con el Departamento de Finanzas, Administración y Servicios Internos, en lo relativo a información de deuda del SNSS, gestiones de cobranza y el uso eficiente de recursos; además se coordina con el Departamento de Asesoría Jurídica, como soporte a la acción ejecutada con clientes externos y Compras para disponer de información oportuna respecto de la programación de compras.

Asimismo, precisa generar acuerdos eficientes de interacción con las unidades pertenecientes al Departamento Logístico en lo que dice relación con la distribución oportuna y eficaz de los productos solicitados por los clientes; como también, con el Departamento Técnico, a fin de asegurar un seguimiento oportuno de la calidad de los productos y una política común del tratamiento de los reclamos por esa materia.

#### CLIENTES EXTERNOS

El/la Jefe/a Departamento Operaciones Comerciales principalmente se relaciona con los siguientes clientes externos:

- 28 Servicios de Salud del país con sus correspondientes establecimientos dependientes, que son:
  - Hospitales Públicos,
  - Consultorios Generales Urbanos (CGU) Municipales
  - Consultorios Generales Urbanos dependientes del Servicio de Salud

- Consultorios Generales Rurales
- Servicios de Atención Primaria de Urgencia.
- Organismos que no pertenecen al Sistema Nacional de Servicios de Salud (Corporaciones, universidades, Fuerzas Armadas)

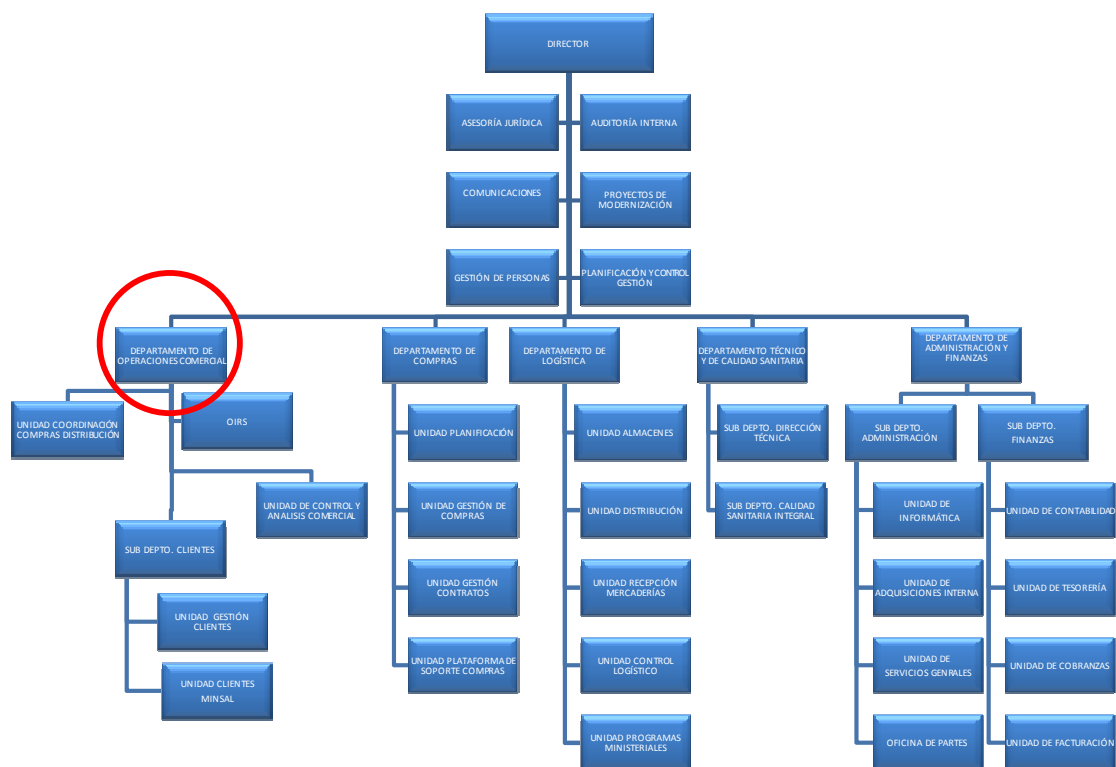
Asimismo, se relaciona con el Fondo Nacional de Salud (FONASA), el Instituto de Salud Pública (ISP), la Subsecretaría de Salud y Redes Asistenciales.

**DIMENSIONES DEL CARGO**

Nº Personas que dependen directamente del cargo	20
Dotación Total del Servicio	225
Personas a honorarios	5
Presupuesto que administra	No administra
Presupuesto del Servicio	\$ 6.330.720.000

Fuente: Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, año 2011

**ORGANIGRAMA**





**RENTA**

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala Única de Sueldos DL 249, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **45%**. Incluye un monto de asignación especial. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$2.603.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación especial y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación especial, que se detalla a continuación:

Procedencia	Detalle Meses	Sub Total Renta Bruta	Asignación Alta Dirección Pública 45%	Total Renta Bruta	Total Remuneración Líquida Aproximada
Funcionarios del Servicio*	Meses sin asignación especial: enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.	\$2.183.317.-	\$982.493.-	\$3.165.810.-	\$ 2.614.787.-
	Meses con asignación especial: marzo, junio, septiembre y diciembre.	\$3.087.398.-	\$1.389.329.-	\$4.476.727.-	\$ 3.597.975.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial</b>					<b>\$ 2943.000.-</b>
No Funcionarios**	Todos los meses	\$2.172.846.-	\$977.781.-	\$3.150.627.-	\$2.603.400.-
<b>Renta líquida promedio mensualizada referencial</b>					<b>\$ 2.603.000.-</b>

\***Funcionarios del Servicio:** Se refiere a los postulantes que provienen del mismo Servicio.

\*\***No Funcionario:** Se refiere a los postulantes que no provienen del mismo Servicio.

\*\*\*Según el Artículo 4° de la ley 19.490 en el mes de marzo de cada año se paga una bonificación por cumplimiento de metas del PMG que puede alcanzar hasta un 15.5% del sueldo base, asignación profesional, asignación sustitutiva y asignación de responsabilidad superior de todo el año anterior.

#### **4. CONDICIONES DE DESEMPEÑO DE ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS**

- Los nombramientos productos de los concursos públicos, abiertos y de amplia difusión, regulados en el Título VI de la Ley N° 19.882, tienen una duración de tres años y pueden ser renovados por la autoridad competente, esto es, aquella facultada para decidir el nombramiento, hasta dos veces, por igual plazo.
- El nombramiento es a través del Sistema de Alta Dirección Pública y para efectos de remoción se entenderán como cargos de exclusiva confianza. Esto significa que se trata de cargos de provisión reglada a través de concursos públicos, pero las personas así nombradas permanecerán en sus cargos en tanto cuenten con la confianza de la autoridad facultada para decidir el nombramiento.
- Los altos directivos públicos nombrados en los cargos deberán responder por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas.
- Los altos directivos públicos deberán desempeñarse con dedicación exclusiva.
- La calidad de funcionario directivo del Servicio será incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad remunerada en el sector público o privado, a excepción de labores docentes o académicas, siempre y cuando éstas no superen las 12 horas semanales.
- El alto directivo público nombrado contará con un plazo máximo de tres meses desde su nombramiento para suscribir un convenio de desempeño con el jefe superior del servicio. El convenio será propuesto por dicha autoridad dentro de los cinco días siguientes al nombramiento.
- El alto directivo público deberá informar anualmente a su superior jerárquico, del grado de cumplimiento de las metas y objetivos comprometidos en su convenio. El no cumplimiento de las metas convenidas, tendrá efectos en la remuneración del directivo en el año de gestión siguiente.
- Para la renovación en el cargo por un nuevo período se tendrá en consideración, entre otros, las evaluaciones disponibles del alto directivo, especialmente aquellas relativas al cumplimiento de los acuerdos de desempeño suscritos.
- El alto directivo público tendrá derecho a gozar de una indemnización equivalente al total de las remuneraciones devengadas en el último mes, por cada año de servicio en la institución, con un máximo de seis.
- La indemnización se otorgará en el caso que el cese de funciones se produzca por petición de renuncia, antes de concluir el plazo de nombramiento o de su renovación, y no concurra una causal derivada de su responsabilidad administrativa, civil o penal, o cuando dicho cese se produzca por el término del periodo de nombramiento sin que este sea renovado.