

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de la Vacante

Cargo	Gestor de Solicitudes Ciudadanas
Lugar de Desempeño	Santiago
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	16° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 940.374-

*(En el caso que un funcionario/a postule y gane un cargo asociado a un grado menor al que ostenta, se mantendrá su grado y calidad contractual vigente, asumiendo específicamente la función; motivo del proceso de selección al que postula.)

II. Objetivo del cargo

Responder a las necesidades y requerimiento de la ciudadanía, garantizando su derecho a respuestas con lenguaje simple, oportuna y de calidad.

III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe(a) Subdpto. Gestión Solicitudes Ciudadanas, Servicios FONASA y Participación Ciudadana	Nivel Central.

IV. Principales funciones asociadas

- Gestionar las solicitudes ciudadanas que presentan los asegurados/as a través de los diversos canales de atención.
- Tipificar y resolver solicitudes ciudadanas, cartas y otros documentos emitidos por usuarios, como felicitaciones, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias.
- Ingresar Solicitudes Ciudadanas al Sistema de registros vigente que se generen a través de los diferentes puntos de contactos existentes en la Institución.
- Elaborar respuestas de solicitudes ciudadanas.
- Establecer coordinaciones con áreas de negocio u otras instancias que se requieran, para el cumplimiento del plazo legal de respuestas.
- Alertar a jefatura sobre casos que puedan desarrollarse en demandas o denuncias en medios de comunicación o redes sociales.
- Otros requerimientos en materia de Solicitudes Ciudadanas que encomiende su jefatura directa

Requisitos de postulación.

a. Requisitos generales

- Estar calificado en Lista 1
- No haber sido objeto de medida disciplinaria durante los dos años anteriores. (contados desde 05/06/2016)



*(No es necesario que los funcionarios(as) lo soliciten, dado que serán solicitados internamente por la Sección de Desarrollo de Personas)

b. Requisitos específicos

Profesional gr. 16° E.U.S.

Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.

b. Capacitación y especialización deseable

- Office a nivel básico a medio.
- Lenguaje Ciudadano
- Orientación al Cliente
- Trabajo en Equipo.

c. Competencias

Transversales	Genéricas	Técnicas
1. Probidad 2. Orientación al cliente	1. Trabajo en Equipo 2. Orientación a la Calidad y Mejora Continua 3. Orientación al Logro.	1.- Conocimiento en Decreto Supremo nº680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del estado. 2.- Conocimiento Circular IF/N°4 - Circular IF/N298 /2017 -Circular IF/N°54 todas de la Superintendencia de Salud 3.- Conocimiento Ley de Base de Procedimientos Administrativos Nº 19.880 de 29 de mayo de 2003. 4.- Conocimiento Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública Nº 20.500 5.- Conocimiento Ley Nº 20.584 sobre Derechos y Deberes de Los Pacientes. 6.- Conocimiento DFL/N°1 de Salud 7.- Conocimiento sobre red de lenguaje claro Comisión Asesora para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado MINSEGPRES.



d. Experiencia Laboral

Experiencia laboral de al menos 1 año en funciones relacionadas con resolución de solicitudes ciudadanas o atención ciudadana y/o calidad en el servicio.

V. Proceso de selección

El proceso de selección está constituido por etapas sucesivas, es decir se debe cumplir el puntaje mínimo exigido en cada etapa para poder pasar a la siguiente, cada una de las etapas tiene por objetivo constatar el cumplimiento de los requisitos generales y específicos exigidos para poder postular.

Todos los postulantes que cumplan con la acreditación de los requisitos establecidos en la presente convocatoria, así como en los documentos de respaldo podrán participar en el proceso de reclutamiento. Por el contrario quien no acredite el cumplimiento de los requisitos con documentos de respaldo quedara excluido del presente reclutamiento.

Los funcionarios(as) que presenten licencias médicas otorgadas en razón de alguna enfermedad que les afecte personalmente y en el caso del descanso por la licencia por enfermedad grave del hijo menor de un año, siendo éstas prescripciones médicas motivo de descanso efectivo para restablecer la salud, en el primer caso, o plena dedicación del beneficiario al cuidado del infante, en el segundo caso; podrán participar del proceso de selección, pero en las etapas relativas a la evaluación de competencias técnicas y entrevista de apreciación global del candidato, estarán impedidos por motivos legales de asistir el día de la citación, si se encontraren acogidos a licencia médica. Esta restricción no rige para aquellas licencias médicas relativas al descanso de maternidad.

El Fondo Nacional de Salud, en un marco de igualdad de condiciones, acoge todas las postulaciones recibidas, donde las capacidades diferentes no son impedimento de participación. Por ello, y a fin de contar con los medios adecuados de evaluación, se solicita a los postulantes indicar en la ficha de postulación si presentan alguna dificultad que pueda afectar la aplicación de las etapas de evaluación establecidas en estas bases.

Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

Etapas	Ponderación
Evaluación Curricular	20%
Evaluación Experiencia Laboral	25%
Evaluación de Competencias Técnicas	20%
Apreciación Global del Candidato	35%

VI. Criterios de evaluación

1. Evaluación Curricular

Esta etapa tiene una ponderación del 20% dentro del total del proceso. El puntaje final de esta etapa corresponde a la sumatoria de los factores “Formación Educacional” y “Capacitación”. El puntaje mínimo de aprobación es de 23 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Formación Educacional	Título Profesional de una carrera del área sanitaria o de las ciencias sociales	20	30	23	20%
	Otros títulos profesionales del área de la Administración.	17			
Capacitación	Poseer 3 o más capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 10 años.	10			
	Poseer 2 capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 10 años.	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 10 años.	3			

2. Experiencia Laboral

Esta etapa tiene una ponderación del 25% dentro del total del proceso. El puntaje final de esta etapa corresponde al factor “Experiencia Laboral”. El puntaje mínimo de aprobación es de 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral mayor a 2 años en funciones relacionadas con resolución de solicitudes ciudadanas o atención ciudadana y/o calidad en el servicio.	20	20	12	25%
	Experiencia laboral entre 1 y 2 años en funciones relacionadas con resolución de solicitudes ciudadanas o atención ciudadana y/o calidad en el servicio.	12			
	Experiencia laboral menor a 1 años en funciones relacionadas con resolución de solicitudes ciudadanas o atención ciudadana y/o calidad en el servicio.	0			

3. Competencias Técnicas

La etapa tiene una ponderación del 20% dentro del total del proceso. Consiste en la evaluación de competencias técnicas del/la candidato/a al cargo específico, de acuerdo al perfil señalado en las presentes bases.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Competencia Técnica	El puntaje obtenido representa sobre un 80% de aprobación en prueba técnica	30	30	20	20%
	El puntaje obtenido representa entre un 60% y un 80% de aprobación en prueba técnica	20			
	El puntaje obtenido representa menos de un 60% de aprobación en prueba técnica	0			

4. Apreciación Global del Candidato

Esta etapa tiene una ponderación final del 35% y consiste en la realización de una entrevista individual de valoración global, efectuada por el Comité de Selección, los cuáles evaluarán de acuerdo a la tabla que a continuación se presenta:

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Apreciación Global del Candidato	Postulante cumple con los requisitos del cargo Totalmente	40	40	20	35%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo Parcialmente	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del cargo No cumple	10			

Una vez finalizado el Proceso de Selección respectivo, la Comisión de Selección propondrá a la autoridad facultada para adoptar la decisión final, un listado de elegibles con los más altos puntajes finales de idoneidad del proceso, con un mínimo de tres postulantes, si los hubiere y un máximo de cinco candidatos para la vacante a proveer. Si ninguno de ellos resultare elegido, la autoridad señalada podrá ordenar fundadamente un nuevo proceso de reclutamiento y selección, por única vez.

VII. Documentación a presentar

- Ficha de Postulación (Anexo 1)
- Curriculum Vitae Libre.
- Certificado de Título Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación (ó Certificado de Capacitación de Fonasa).
- Certificado del empleador (actual y/o anterior RRHH) que acredite experiencia laboral en el sector público y/o privado y en funciones relacionadas al cargo. (Se sugiere Anexo 2). Para estos efectos, el (los) certificado(s) debe(n) contener:



Identificación de la Institución/Empresa, nombre del postulante, la especificación del(los) cargo(s) ocupados(s), inicio y fin del período de desempeño (día, mes, año), nombre completo y firma de quién lo extiende, además del timbre de la organización que certifica. Idealmente deberá indicar teléfono y/o correo electrónico de contacto de la persona que certifica.

No se considerará documento válido para acreditar experiencia: Certificados extendidos por el mismo postulante, currículum vitae, Resoluciones de nombramiento, contratos de trabajo, finiquitos, boletas de honorarios, certificado de cotizaciones previsionales, cartas de recomendación, liquidaciones de sueldo, link o copia de páginas web en donde aparezca el postulante o trabajos realizados por él, correos electrónicos que hagan mención a trabajos/proyectos realizados o cualquier otro documento que no se ajuste a lo indicado en el párrafo precedente.

VIII. Plazo de Recepción de Postulaciones

Las postulaciones (currículum vitae y antecedentes) deben ser remitidas por correo electrónico a seleccion@fonasa.cl hasta las 16:00 hrs. del día 15 de Junio de 2018, indicando en asunto **Postulación Gestor de Solicitudes Ciudadana**.

Importante:

Los correos electrónicos de postulación no deben superar los **2MB**. Si es necesario, se deberá enviar más de un correo de postulación para asegurar la correcta recepción de la información.

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo gestiondepersonas@fonasa.cl	05/06/2018 a 15/06/2018
Recepción postulaciones	Correo seleccion@fonasa.cl	05/06/2018 a 15/06/2018
Evaluación Curricular	Subdepto Desarrollo de las Personas.	18/06/2018 a 20/06/2018
Evaluación Técnica	Subdepto. Gestión Solicitudes Ciudadanas, Servicios FONASA y Participación Ciudadana / Departamento de Desarrollo Organizacional	21/06/2018 a 22/06/2018
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Comité de Selección	23/06/2018 a 26/06/2018
Selección del Postulante	Jefe(a) División Gestión Territorial	27/06/2018 A 30/06/2018

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
SANTIAGO, 04 de Junio de 2018.-

ANEXO N° 1
FICHA DE POSTULACIÓN

PROCESO DE SELECCIÓN A CONTRATA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD.

1. ANTECEDENTES DEL POSTULANTE

Nombres: _____

Apellidos: _____

Correo electrónico autorizado para el presente proceso: _____

Teléfono particular: _____ Teléfono Móvil: _____

Otros teléfonos de contacto: _____

2. IDENTIFICACION DE LA POSTULACIÓN

PLANTA	GRADO	UNIDAD	LOCALIDAD O COMUNA	CARGO

3. ANTECEDENTES VARIOS

SEÑALE SI PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD QUE LE PRODUZCA IMPEDIMENTO O DIFICULTAD EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN QUE SE LE ADMINISTRARÁN	
SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Si la respuesta es sí, favor indique	

La presente postulación implica mi aceptación integra a las condiciones del presente Proceso de Selección, a las cuales me someto desde ya.

Declaro asimismo, mi disponibilidad real para desempeñarme en el Fondo Nacional de Salud.

FIRMA

Fecha: _____

ANEXO Nº 2
CERTIFICADO EXPERIENCIAL LABORAL ESPECÍFICA

Quien suscribe, certifica que _____, RUT _____, se ha desempeñado, en las funciones específicas que más abajo se detallan, durante el tiempo que se indica.

FUNCIÓN (indicar en detalle las responsabilidades ejercidas durante el periodo)	Desde día/mes/año	Hasta día/mes/año

Se extiende el presente certificado, que tiene el carácter de declaración jurada simple, a solicitud de dicho(a) postulante, para los fines de acreditar experiencia específica, antecedente que servirá de base para evaluar su postulación al Proceso de Selección a Contrata en el Fondo Nacional de Salud.

FIRMA JEFATURA / JEFE GESTIÓN DE PERSONAS : _____

NOMBRE : _____

RUT : _____

Lugar, fecha _____



Timbre