



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

### I. Identificación de la Vacante

Cargo	Profesional de Salud en Solicitudes Ciudadanas
Lugar de Desempeño	Subdepto. Gestión de Solicitudes Ciudadanas
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	12° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 1.381.679.-

(En el caso que un funcionario o funcionaria 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

- Intermediar entre prestadores y asegurados el correcto uso del Régimen General de Prestaciones de Salud (MAI y MLE), gestionando adecuadamente las solicitudes ciudadanas efectuadas por los usuarios del Fonasa, con el fin de dar respuestas oportunas y de calidad en el marco de la normativa legal y procedimientos vigentes.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe(a) Subdepto. Gestión de Solicitudes Ciudadanas	Nivel Central

### IV. Principales funciones asociadas

- Gestionar todas las SCE que le sean asignadas de acuerdo a los plazos y procedimientos vigentes.
- Recepcionar y analizar cada caso reclamado con todos los antecedentes disponibles, para definir si existen garantías vulneradas, utilizando todas las bases disponibles para ello, incluido si es necesario el contacto con el reclamante o afectado para determinar la tipificación final del reclamo y garantía reclamada cuando lo amerite.
- Derivar e informar a la contraparte correspondiente las solicitudes ciudadanas escalables que correspondan de acuerdo a procedimiento definido.
- Gestionar la resolución de la atención requerida por el beneficiario, hasta obtener una respuesta definitiva.
- Solicitar antecedentes clínicos en el caso que se requiera para su fiscalización, con el objeto de verificar el estado actual del caso y resolver previa presentación de informe a la jefatura.
- Derivar a 2° prestador los casos GES en que el Servicio de Salud no tenga capacidad resolutoria para dar cumplimiento a las garantías de oportunidad vulneradas.
- Preparar respuesta al reclamante y presentar a la jefatura para su visación.
- Informar al beneficiario/reclamante la solución a la situación reclamada.
- Mantener e informar a la jefatura periódicamente, el estado de coordinación con las contrapartes correspondientes.
- Mantener informada a la jefatura de todas aquellas situaciones detectadas en la gestión de SCE con los contrapartes que sean relevantes para dar cumplimiento a los plazos legales definidos.
- Asistir a reuniones de coordinación, informativas y de trabajo a las cuales sea designado.
- Monitorear los plazos y la gestión de las Solicitudes Ciudadanas escalables asignadas.
- Todas aquellas funciones que encomiende la jefatura.

**V. Requisitos de postulación.**

**a. Requisitos generales**

- Estar calificado en Lista 1
- No haber sido objeto de medida disciplinaria durante los dos años anteriores a la publicación.

**b. Requisitos específicos**

**Profesional grado 12° E.U.S.**

- Título profesional de una carrera de , a lo menos, 10 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, y acreditar una experiencia profesional no inferior a 2 años en el sector público o privado.
- Título Profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 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, y acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en el sector público o privado.

**VI. Competencias para el cargo**

**a. Nivel Educativo requerido para el cargo**

- Título profesional del área de la salud no médica: Enfermera(o), Matrn(a), Enfermera(o)-Matrn(a), Kinesióloga(o), Tecnólogo(a) Médico(a)

**b. Capacitación y Especialización deseable**

- Procedimientos atinentes a la atención de salud en el sector público.
- Programa AUGÉ/GES
- Manejo de herramientas asociadas a las bases de datos.

**c. Competencias**

Institucionales	De nivel	Específicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Probidad y ética en la Gestión Pública</li> <li>- Orientación al cliente interno y externo</li> <li>- Compromiso con la Excelencia y Calidad</li> <li>- Conciencia Organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al logro y los resultados</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Tolerancia al trabajo bajo presión</li> <li>- Trabajo en equipo/trabajo colaborativo</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del flujo de atención de pacientes en la red pública</li> <li>- Conocimiento de la atención de pacientes GES</li> </ul>



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**



#### **d. Experiencia Laboral**

- Experiencia laboral no inferior a 2 años en funciones asociadas a la atención clínica de pacientes, idealmente en el sector público de salud.

### **VII. 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.

Las etapas de “Evaluación de Competencias Técnicas” y “Apreciación global del candidato”, se realizarán idealmente de manera presencial en la ciudad de Santiago, debiendo cada postulante asumir el costo del traslado al lugar de evaluación.

Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

<b>Etapas</b>	<b>Ponderación</b>
Evaluación Curricular	20%
Evaluación Experiencia Laboral	30%
Evaluación de Competencias Técnicas	25%
Evaluación Comité de Selección	25%

### **VIII. Criterios de evaluación**

#### **a. 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 del área de la salud	20	30	23	20%
Capacitación <sup>1</sup>	Poseer 4 o más capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los últimos 5 años.	10			
	Poseer entre 2 a 3 capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los últimos 5 años.	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con el cargo, durante los últimos 5 años.	3			

#### b. Experiencia Laboral

Esta etapa tiene una ponderación del 30% 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 4 años en funciones asociadas a la atención clínica de pacientes, idealmente en el sector público de salud.	20	20	12	30%
	Experiencia laboral entre 2 a 4 años en funciones asociadas a la atención clínica de pacientes, idealmente en el sector público de salud.	12			
	Experiencia laboral menor a 2 años en funciones asociadas a la atención clínica de pacientes, idealmente en el sector público de salud.	0			

#### c. Competencias Técnicas

La etapa tiene una ponderación del 25% dentro del total del proceso. Consiste en la evaluación de competencias específicas del/la candidato/a al cargo específico, de acuerdo al perfil señalado en las presentes bases. El puntaje mínimo de aprobación es de 20 puntos.

<sup>1</sup> Si el postulante presenta 2 o más capacitaciones en una misma temática, se contabilizará como 1 capacitación.

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	25%
	El puntaje obtenido representa sobre un 70% y hasta un 80% de aprobación en prueba técnica.	25			
	El puntaje obtenido representa entre un 60% hasta un 70% de aprobación en prueba técnica.	20			
	El puntaje obtenido representa menos de un 60% de aprobación en prueba técnica.	0			

**d. Evaluación de Comité de Selección**

Esta etapa tiene una ponderación final del 25% 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, siendo el puntaje mínimo de aprobación de 20 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Comité de Selección	Postulante cumple con los requisitos del cargo <b>Totalmente.</b>	40	40	20	25%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo <b>Parcialmente.</b>	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del cargo <b>No cumple.</b>	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.

IX. Documentación a presentar

- Ficha de Postulación (Anexo 1).
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple de certificado de Título Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación.
- Certificado del empleador (actual y/o anterior) que acredite experiencia laboral en el sector público y/o privado y en funciones relacionadas. (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.

IX. Plazo de Recepción de Postulaciones

Las postulaciones (currículum vitae y antecedentes) deben ser remitidas por correo electrónico a [seleccion@fonasa.cl](mailto:seleccion@fonasa.cl) hasta las 16:00 hrs. del día 15 de noviembre de 2019, indicando en asunto **Postulación Profesional de Salud en Solicitudes Ciudadanas**.

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo de Gestión de Personas@fonasa.cl	06/11/2019 al 15/11/2019
Recepción postulaciones	Correo seleccion@fonasa.cl	06/11/2019 al 15/11/2019
Evaluación Curricular	Depto. Desarrollo de Personas	18/11/2019 al 20/11/2019
Evaluación Técnica	Depto. Desarrollo de las Personas/ Subdepto. Gestión de Solicitudes Ciudadanas.	21/11/2019 al 25/11/2019
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Comité de Selección	26/11/2019 al 28/11/2019
Selección del Postulante	Jefe(a) Depto. Gestión Ciudadana	29/11/2019 al 03/12/2019

**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**

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

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 N° 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.

<b>FUNCIÓN</b> (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 : \_\_\_\_\_

CORREO : \_\_\_\_\_

TELÉFONO : \_\_\_\_\_

Lugar, fecha \_\_\_\_\_



Timbre