



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de la Vacante

Cargo	Jefe(a) Departamento de Servicio al Usuario
Lugar de Desempeño	Dirección Zonal Centro Norte DZCN
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	6° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 2.323.232

(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

Gestionar y supervisar la implementación de las políticas institucionales respecto al modelo de atención en la Red de Sucursales y la gestión de beneficiarios de jurisdicción de la Dirección Zonal, asesorando al Director Zonal respecto a modificaciones y/o mejoras del modelo que garanticen la continuidad operacional de la red de atención.

III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Director Zonal	Dirección Zonal Centro Norte

IV. Principales funciones asociadas

- Definir el plan de trabajo y metas del departamento de acuerdo a los lineamientos estratégicos definidos por la institución.
- Supervisar la red de sucursales, las entidades delegadas y otros puntos de contacto, así como gestionar el soporte operacional requerido para estos canales de atención.
- Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Fondo, entregados a los afiliados y beneficiarios a través de la red de atención, de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
- Desarrollar la red de atención y otros puntos de contacto presentes en el territorio de acuerdo a las políticas institucionales nacionales y zonales.
- Gestionar la implementación de las políticas y procedimientos relacionados con la afiliación, calificación de carencia de recursos, atención y mantención de afiliados y beneficiarios.
- Gestionar las solicitudes ciudadanas y requerimientos planteados por los usuarios en su jurisdicción de conformidad con las políticas establecidas.
- Definir estrategias y acciones que garanticen el desarrollo de la Participación Ciudadana en el territorio, de acuerdo a los lineamientos institucionales.
- Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en materias propias de su competencia.
- Generar alianzas estratégicas que permitan ampliar la red de atención y puntos de contacto dentro del territorio jurisdiccional de la Dirección Zonal, de acuerdo a las políticas institucionales.
- Gestionar al personal de la red de sucursales a nivel zonal con el fin de mantener la continuidad operativa de la red.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**



- Monitorear y revisar bases de indicadores asociados al departamento.
- Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de sus funciones.

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 6° 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 3 años en el sector público o privado, o
- 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, y acreditar una experiencia profesional no inferior a 6 años en el sector público o privado o 5 años en el Fondo Nacional de Salud.

VI. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

- Título Profesional del área de Ingeniería, Administración, Salud, Ciencias Sociales o Económicas.

b. Capacitación y Especialización deseable

- Servicios y Experiencia Usaria
- Sistemas de Gestión de la Calidad
- Control de Gestión
- Gestión Directiva
- Liderazgo
- Gestión de Engagement Laboral
- Manejo de conflictos
- Normativa GES
- Comunicación efectiva
- Probidad Administrativa
- Manejo de herramientas computacionales nivel Intermedio



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



c. **Competencias**

Institucionales	De nivel	Específicas
<ul style="list-style-type: none">- Probidad y ética en la Gestión Pública- Orientación al cliente interno y externo- Compromiso con la Excelencia y Calidad- Conciencia Organizacional	<ul style="list-style-type: none">- Orientación al logro y los resultados- Iniciativa- Tolerancia al trabajo bajo presión- Trabajo en equipo/trabajo colaborativo- Comunicación efectiva- Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de Informes.- Manejo de Excel nivel intermedio

d. **Experiencia Laboral**

- Deseable experiencia no inferior a 3 años como jefatura y/o conduciendo equipos de trabajo en el Sector Público o Privado, en el ámbito de la 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 la postulación.

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 quedará 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 reestablecer 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 participantes indicar en la ficha de postulación si presentan alguna dificultad que pueda afectar la aplicación de las etapas de evaluación establecidas en estas bases.

La etapa de "Evaluación de Competencias Técnicas/Perfil Laboral" se realizará de manera presencial, idealmente en la ciudad de Valparaíso, debiendo cada postulante asumir el costo del traslado al lugar de evaluación si esta fuera su opción. En su defecto, a los postulantes que se encuentren fuera de la ciudad de Valparaíso, se les otorgará la posibilidad de solicitar realizar su evaluación desde otra ciudad, según disponibilidad, siendo ministro de fe un funcionario del equipo de Gestión y Desarrollo de las Personas.

En caso de derivar a un proceso de selección externo, la etapa de "Apreciación Global del Candidato(a)" se realizará de manera presencial en la ciudad de Valparaíso, debiendo cada postulante asumir el costo del traslado al lugar de evaluación. En su defecto, dentro del proceso de movilidad interna, los postulantes que son parte de esta institución y que se encuentren fuera de la región de Valparaíso, se les otorgará la posibilidad de solicitar realizar su entrevista desde otra ciudad y conectarse, cuando corresponda, a través de video conferencia.

Tanto para la etapa de Evaluación de Competencias Técnicas/Perfil Laboral como la entrevista individual de valoración, la citación al postulante será notificada con la debida anticipación.

Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

Etapa	Ponderación
Evaluación Curricular	20%
Evaluación Experiencia Laboral	25%
Evaluación de Competencias Técnicas	30%
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", "Especialización" y "Capacitación". El puntaje mínimo de aprobación es de 30 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Formación Educacional	Título Profesional del área de Ingeniería, Administración, Salud, Ciencias Sociales o Económicas.	20	40	30	20%
Especialización	Magister o diplomado en el Área de Servicios y Experiencias y/o Sistemas de Gestión de la Calidad.	10			
Capacitación	Poseer 5 o más capacitaciones durante los últimos 5 años, relacionadas con el cargo.	10			
	Poseer 3 capacitaciones en los últimos 5 años, relacionadas con el cargo.	5			

¹ Título profesional es un requisito excluyente.

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

b. 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 30 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral mayor a 5 años en el Sector Salud público o privado.	20	40	30	25%
	Experiencia laboral entre 3 a 5 años en el Sector Salud público o privado.	10			
Experiencia Jefatura y/o manejo de Equipo de Trabajo	Experiencia Jefatura de 3 años o más y/o conduciendo equipos de trabajo en el Sector público o privado.	20			
	Experiencia Jefatura de menos de 3 y más de 2 años y/o conduciendo equipos de trabajo en el Sector público o privado.	10			

c. Competencias Técnicas

La etapa tiene una ponderación del 30% dentro del total del proceso. Consiste en la evaluación de competencias específicas y psicolaboral del/la candidato/a al cargo, de acuerdo al perfil señalado en las presentes bases. El puntaje mínimo de aprobación es de 30 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Competencias Técnicas	El puntaje obtenido representa sobre un 80% de aprobación en prueba técnica.	20	40	30	30%
	El puntaje obtenido representa sobre un 70% y hasta un 80% de aprobación en prueba técnica.	10			
	El puntaje obtenido representa entre un 60% hasta un 70% de aprobación en prueba técnica.	5			
	El puntaje obtenido representa menos de un 60% de aprobación en prueba técnica.	0			

Perfil Psicolaboral	La evaluación de perfil psicolaboral arroja un resultado de Recomendable	20			
	La evaluación de perfil psicolaboral arroja un resultado de Recomendable con Observaciones	10			
	La evaluación de perfil psicolaboral arroja un resultado de No Recomendable	0			

En la evaluación psicolaboral, él o la candidata, al menos debe ser evaluado como Recomendable con Observaciones, como requisito excluyente, para efectos de evaluar la continuidad en el proceso.

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 cuales 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 Totalmente.	40	40	20	25%
	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 un postulante si lo hubiere, y un máximo de cinco candidatos para la vacante a proveer. Si ninguno de ellos resultare elegido, la autoridad señalada podrá ordenar fundamentadamente un nuevo proceso de reclutamiento y selección externo.



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



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 jjofre@fonasa.cl hasta las 16:00 hrs. del día 15 de enero de 2020, indicando en asunto **Postulación Jefe/a Departamento Servicio al Usuario, DZCN**.

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo de gestiondepersonas@fonasa.cl	31/12/2019 a 15/01/2020
Recepción postulaciones	Correo jjofre@fonasa.cl	31/12/2019 a 15/01/2020
Evaluación Curricular	Depto. Gestión y Desarrollo de las Personas	16/01/2020 a 20/01/2020
Evaluación Técnica/Perfil Psicolaboral	Depto. Gestión y Desarrollo de las Personas	21/01/2020 a 28/01/2020
Entrevista final de conocimientos y Apreciación global del candidato.	Comité de Selección	29/01/2020 a 31/01/2020
Selección del Postulante	Director Nacional de FONASA	03/02/2020 a 05/02/2020

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DELAS PERSONAS DZCN

Valparaíso, Diciembre de 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

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 si, 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 : _____

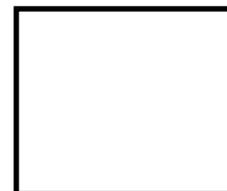
NOMBRE : _____

RUT : _____

CORREO : _____

TELÉFONO : _____

Lugar, fecha _____



Timbre