

## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

### I. Identificación de la Vacante

1.- Cargo	Encargado/a Inteligencia de Usuarios
Lugar de Desempeño	Santiago
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	8°
Renta Total Haberes	\$ 1.995.039

(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

Gestionar el análisis de la información sobre el comportamiento de los distintos perfiles de usuarios que interactúan con la institución, asesorando al Jefe del Departamento Experiencia de Usuarios sobre los desafíos y oportunidades en la mejora continua de la experiencia de los usuarios.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe Departamento de Experiencia Usuaría.	Nivel Central.

### IV. Principales funciones asociadas:

- Levantar, conocer y analizar las distintas interacciones que Fonasa tiene con sus usuarios.
- Caracterizar y segmentar los distintos usuarios de Fonasa.
- Asegurar metodológicamente la correcta implementación de la medición de satisfacción usuarios.
- A partir de la percepción de los usuarios, detectar espacios de mejora que permitan incrementar la satisfacción y la confianza con la institución.
- Definir e implementar indicadores de medición del desempeño de la experiencia.
- Dar soporte al encargado de estrategia y diseño de experiencia, en el mejoramiento continuo de la experiencia.
- Coordinar junto al encargado de estrategia y diseño de experiencia, el entrenamiento continuo en experiencia de usuarios.
- Definir, implementar y mantener la base de conocimiento y estándares de experiencia.
- Otras actividades relacionadas que su jefatura indique.

### 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.

(No es necesario que los funcionarios(as) lo soliciten, dado que serán solicitados internamente por el Depto. Desarrollo de Personas).

**b. Requisitos específicos**

**Profesional Grado 8° E.U.S.**

a. 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

b. 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 5 años en el sector público o privado.

**VI. Competencias para el cargo**

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

- Título profesional de las carreras de Sociología, Ingeniería Civil Industrial, Ingeniero Matemático o Estadístico.

**Capacitación deseable:**

- Cursos relativos a Metodologías de Investigación.
- Calidad de Servicio.
- Servicio al usuario en sector público.
- Sistemas de bases de datos avanzado (SPSS – R – EXCEL)

**Especialización deseable:**

- Especialización relativa a Metodologías de Investigación.
- Calidad de Servicio.
- Experiencia de Clientes.

**b. Competencias**

Transversales	Genéricas	Técnicas
<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>- Flexibilidad.</li> <li>- Trabajo en Equipo / Trabajo Colaborativo.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo Office.</li> <li>- Sistemas de bases de datos avanzado (SPSS -R – EXCEL)</li> </ul>

**c. Experiencia Profesional**

- Más de 5 años de experiencia en cargos relacionados con Investigación de Mercado, Calidad de Servicio, Experiencia de Clientes o Servicios al Usuario.

## 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 encontraran 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 Profesional.	25%
Evaluación de Competencias Técnicas	25%
Apreciación Global del Candidato	30%

## VIII.- 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”, “Capacitación” y “Especialización” El puntaje mínimo de aprobación es de 26 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Formación Educacional	Título profesional de las carreras de Sociología, Ingeniería Civil Industrial, Ingeniero Matemático o Estadístico.	20	36	26	20%
Capacitación	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			
Especialización	Metodologías de Investigación. Calidad de Servicio. Experiencia de Clientes.	6			

### 2. Experiencia Profesional

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

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Profesional	Sobre 6 años de experiencia en cargos relacionados con la Investigación de Mercado, Calidad de Servicio, Experiencia de Clientes o Servicios al Usuario.	20	20	12	25%
	5 a 6 años de experiencia en cargos relacionados con la Investigación de Mercado, Calidad de Servicio, Experiencia de Clientes o Servicios al Usuario.	12			
	Menor a 5 años de experiencia en cargos relacionados con la Investigación de Mercado, Calidad de Servicio, Experiencia de Clientes o Servicios al Usuario.	0			

### 3. Competencias Técnicas

La etapa tiene una ponderación del 25% 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	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% y un 70% 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 30% 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 <b>Totalmente</b>	40	40	20	30%
	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 (Anexo1)
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple de certificado de Título Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación y/ o Especialización (ó Certificado de Capacitación de Fonasa).
  - Certificado del empleador (actual y/o anterior RRHH) que acredite experiencia Profesional (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.

### X.- 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 **17 de noviembre de 2020**, indicando en asunto: **Encargado/a Inteligencia de Usuarios**

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.	<a href="mailto:Correogestiondepersonas@fonasa.cl">Correogestiondepersonas@fonasa.cl</a>	6/11/2020 al 17/11/2020
Recepción Postulaciones.	Correo <a href="mailto:seleccion@fonasa.cl">seleccion@fonasa.cl</a>	6/11/2020 al 17/11/2020
Evaluación Curricular.	Depto. Desarrollo de las Personas	18/11/2020 al 20/11/2020
Evaluación Técnica.	Depto. Desarrollo de las Personas / Jefe Departamento de Experiencia	21/11/2020 al 25/11/2020
Apreciación Global del Postulante.	Comité de Selección.	26/11/2020 al 01/12/2020
Selección del Postulante.	Director Nacional.	02/12/2020 al 03/12/2020

**DIVISIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**

Santiago, 05 de noviembre de 2020.-

**ANEXO Nº 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 sí, favor indique</b>	

La presente postulación implica mi aceptación íntegra 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.

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

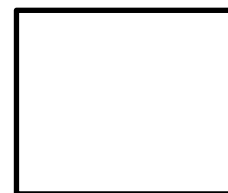
Se extiende el presente certificado, que tiene el carácter de declaración jurada simple, a solicitud de dicho(a) postulante, para los fines de acreditar experiencia específica, antecedente que servirá de base para evaluar su postulación al Proceso de Selección a Contrata en el Fondo Nacional de Salud.

FIRMA JEFATURA / JEFE GESTIÓN DE PERSONAS : \_\_\_\_\_

NOMBRE : \_\_\_\_\_

RUT : \_\_\_\_\_

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



Timbre