

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO
(MOVILIDAD HORIZONTAL)

I. Identificación de la Vacante

1.- Cargo	Encargado de Gestión de Servicio en Nivel Central
Lugar de Desempeño	Departamento Experiencia Usuarios
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica, Grado y Renta Total	El funcionario(a) seleccionado(a) asume la función manteniendo la calidad jurídica que ostenta (titular o contrata), su grado y su renta vigente.
Haberes	

(No existirá restitución para la vacante que deje el candidato seleccionado(a) en su unidad funcional de desempeño)

II. Objetivo del cargo

Coordinar e implementar los proyectos de mejora en Experiencia de Servicio del Fonasa, monitoreando y reportando el estado de avance de cada una de las iniciativas, con la finalidad de contribuir al asentamiento de competencias y habilidades de Experiencia de nuestros usuarios.

III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefatura de Departamento de Experiencia Usuarios	Nivel Central

IV. Principales funciones asociadas:

- Coordinar, gestionar e implementar los proyectos de mejoramiento de Experiencia de servicio.
- Reportar el avance en cada uno de los proyectos que coordine, monitoreando y sistematizando la información.
- Calibrar tiempos y acciones en aquellos proyectos que lo requieran, generando compromisos de acción con los clientes internos involucrados.
- Apoyar a las distintas unidades de negocio en el mejoramiento continuo de la experiencia de usuarios.
- Contribuir a la instalación de competencias a nivel organizacional relativas a Experiencia a usuarios.

- Aportar con data actualizada para el mejoramiento continuo de Experiencia de Servicio, utilizando información interna y otras fuentes que aporten valor al servicio.
- Elaborar análisis de Experiencia de servicio que posibiliten nuevos proyectos y mejoramiento continuo.
- Difundir, capacitar y asesorar a los clientes internos sobre Experiencia de servicio y avances de los proyectos en estas temáticas.
- Monitorear a los estándares de experiencia de servicio definidos por el departamento.
- Ejecutar actividades que se jefatura estime de competencia de este Departamento.

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).

VI. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

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

Capacitación deseable:

Cursos relativos al campo técnico del cargo, como son: Gestión de Experiencia Clientes, Servicio y calidad a clientes, usabilidad, Gestión de Proyectos, Metodología de investigación, Gestión del Cambio u otros afines.

Especialización deseable:

Diplomados en metodología de investigación, Gestión de Proyectos, Calidad y Servicio al Cliente, Experiencia Usuarios, Gestión del Cambio u otros afines al cargo.

b. Competencias

Institucionales	De nivel	Técnicas
<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 - Flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Tolerancia al trabajo bajo presión - Pensamiento conceptual y analítico. - Influencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo Microsoft Office (Intermedio-Avanzado) - SPSS/Atlas Ti (Nivel Usuario)

c. Experiencia Profesional

A lo menos 3 años de experiencia profesional, con al menos un año de desempeño en servicio al clientes y/o calidad de atención, experiencia de servicio al usuario, coordinación y gestión de proyectos o implementación de proyectos.

VII.- Proceso de selección

El proceso de selección está constituido por etapas sucesivas y excluyentes, 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.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o los requisitos establecidos.

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:

Etapa	Ponderación
Evaluación Curricular	20%
Evaluación Experiencia Profesional.	20%
Evaluación de Competencias Técnicas	30%
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 del área de la Salud, Ciencias de la Ingeniería, Ciencias de la Administración o Ciencias Sociales.	20			
Capacitación	Poseer 4 o más capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los últimos 5 años.	10	36	26	20%
	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	Diplomados en metodología de investigación, Gestión de Proyectos, Calidad y Servicio al Cliente, Experiencia Usuarios, Gestión del Cambio u otros afines al cargo	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	Experiencia profesional superior a 4 años, con al menos dos años de desempeño en servicio al cliente y/o calidad de atención, experiencia de servicio al usuario, coordinación y gestión de proyectos o implementación de proyectos.	20	20	12	20%
	Experiencia profesional entre 3 y 4 años, con al menos un año de desempeño en servicio al clientes y/o calidad de atención, experiencia de servicio al usuario, coordinación y gestión de proyectos o implementación de proyectos.	12			
	Experiencia profesional menor a 3 años.	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. El puntaje mínimo de aprobación es de 20 puntos.

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	30%
	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			

Dada la actual situación sanitaria del país, la etapa de evaluación de competencias técnicas se realizará de manera virtual a través de las herramientas disponibles para ello (Aula Virtual Fonasa), notificándose a través del correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizarán dichas evaluaciones.

Contenidos de la Prueba Técnica:

- Metodología de Investigación
- Gestión de Proyectos
- Calidad y Servicio al Cliente
- Gestión de Indicadores

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 Totalmente	40	40	20	30%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo Parcialmente	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del cargo No cumple	10			

Dada la actual situación sanitaria del país, la etapa de “Apreciación global del candidato”, se realizará de manera virtual a través de las herramientas disponibles para ello (Zoom, Meet, etc), notificándose a través del correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizarán dichas evaluaciones.

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 (ó Certificado de Capacitación de Fonasa).
 - Certificado del empleador (actual y/o anterior RRHH) que acredite experiencia a lo menos 3 años de experiencia profesional, con al menos un año de desempeño en servicio al clientes y/o calidad de atención, experiencia de servicio al usuario, coordinación y gestión de proyectos o implementación de proyectos, (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 (indicar correo correspondiente) hasta las 16:00 hrs. del **día 09 de diciembre de 2020**, indicando en asunto: **Encargado de Gestión de Servicio**.

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	27/11/2020 a 09/12/2020
Recepción Postulaciones.	Correo seleccion@fonasa.cl	
Evaluación Curricular.	Depto. Desarrollo de las Personas	10/12/2020 a 15/12/2020
Evaluación Técnica.	Depto. Desarrollo de las Personas.	16/12/2020 a 21/12/2020
Apreciación Global del Postulante.	Comité de Selección.	22/12/2020 a 24/12/2020
Selección del Postulante.	Director Nacional	28/12/2020 a 30/12/2020

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
Santiago, 25 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

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

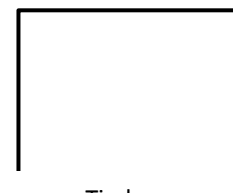
Se extiende el presente certificado, que tiene el carácter de declaración jurada simple, a solicitud de dicho(a) postulante, para los fines de acreditar experiencia específica, antecedente que servirá de base para evaluar su postulación al Proceso de Selección a Contrata en el Fondo Nacional de Salud.

FIRMA JEFATURA / JEFE GESTIÓN DE PERSONAS : _____

NOMBRE : _____

RUT : _____

Lugar, fecha _____



Timbre