

## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

### I. Identificación de la Vacante

Cargo	Jefe de Subdepartamento Nivel 3 Resolutor (SCE)
Lugar de Desempeño	Santiago
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad jurídica	Contrata
Grado	8° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$2.048.904.-

\* En el caso que un funcionario/a de Fonasa 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; por motivo del proceso de selección al que postula.

### II. Objetivo del cargo

Liderar al equipo a cargo y gestionar las solicitudes ciudadanas de tercer nivel de resolución, asegurando la calidad, eficiencia y oportunidad en las respuestas a los beneficiarios de la institución.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefatura de Departamento de Gestión Centro Resolutor.	Nivel Central

### IV. Principales funciones asociadas:

- Realizar las gestiones necesarias para asegurar una gestión de calidad de las solicitudes ciudadanas de tercer nivel en los plazos establecidos y normativa vigente.
- Entregar lineamientos a nivel nacional para canales de atención presenciales y virtuales sobre las solicitudes ciudadanas de tercer nivel.
- Asegurar el correcto funcionamiento de la herramienta para la gestión de las solicitudes ciudadanas (Workflow).
- Coordinar las acciones necesarias para la definición e implementación de mejoras y nuevas funcionalidades de la herramienta tecnológica (workflow).
- Disponer información de la gestión de las solicitudes ciudadanas de tercer nivel de resolución y también para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- Elaborar informes y medios de verificación según compromisos de la División.
- Dar cumplimiento a las metas comprometidas relacionadas con las Solicitudes Ciudadanas de tercer

nivel.

- Definir procedimientos, liderar y coordinar los procesos en materia de gestión de solicitudes ciudadanas de tercer nivel.
- Asegurar la gestión de las solicitudes ciudadanas de tercer nivel, de la Región Metropolitana de Santiago y de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins por los distintos canales de ingreso, tanto internos y como externos.
- Definir atenciones que requieren designación de segundo prestador para el cumplimiento de GES.
- Liderar el desarrollo de un equipo de funcionarios, procurando direccionar su desempeño mediante objetivos y retroalimentaciones periódicas, con la finalidad de potenciar sus competencias y desarrollo profesional.
- Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende su Jefatura de Departamento de Gestión Centro Resolutor.

## 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 del ámbito de las Ciencias de la administración, Ciencias Sociales, salud u otras afines.

Capacitación deseable:

- Conocimiento de AUGE.
- Experiencia usuaria y de preferencia en Gestión de reclamos.
- Liderazgo de equipo
- Ética, Probidad y Transparencia
- Responsabilidad Administrativa y Procedimientos Disciplinarios
- Habilidades de comunicación
- Microsoft Office (Básico, Intermedio o Avanzado)
- Contar con curso de habilidades de redacción (lenguaje ciudadano).
- Conocimiento sobre GES, Ley Ricarte Soto, servicios de Fonasa, Modalidad Libre Elección (MLE) y Modalidad Institucional (MAI).

b. Competencias

Institucionales	De nivel	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> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al Logro y los Resultados</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Trabajo en Equipo / Trabajo Colaborativo</li> <li>- Pensamiento analítico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento en Auge</li> <li>- Manejo Office</li> </ul>

c. Experiencia Profesional

Experiencia profesional de a lo menos 5 años en el sector público y/o privado, y en dicha experiencia debe acreditar al menos dos años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo. Deseable la experiencia en resolución de solicitudes ciudadanas.

## 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 quedará excluido del presente proceso de selección.

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 y Psicolaboral	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” y “Capacitación”. 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 ámbito de las Ciencias de la administración, Ciencias Sociales, salud u otras afines.	20			
Capacitación deseable.	Poseer 4 o más capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los Últimos 5 años.	10	30	26	20%
	Poseer entre 2 y 3 capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los Últimos 5 años.	6			
	Posee 1 capacitación relacionada con el cargo, durante los últimos 5 años.	3			

### 2. Experiencia Profesional

Esta etapa tiene una ponderación del 20% 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 superior a 6 años en el sector público y/o privado, y en dicha experiencia debe	20			

Experiencia Profesional	acreditar al menos tres años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo. Deseable experiencia en resolución de solicitudes ciudadanas.		20	12	20%
	Experiencia profesional entre 5 y 6 años en el sector público y/o privado, y en dicha experiencia debe acreditar al menos dos años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo. Deseable experiencia en resolución de solicitudes ciudadanas	12			
	Experiencia profesional menor a 5 años.	0			

### 3. Competencias Técnicas y Psicolaboral

La etapa tiene una ponderación del 30 % dentro del total del proceso. Consiste en la evaluación de competencias técnicas del/la candidato/a al cargo específico (se realizará prueba técnica), de acuerdo con el perfil señalado en las presentes bases. Además, se realizará una prueba psicolaboral considerando las competencias del cargo. El puntaje mínimo de aprobación es de 40 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Competencia Técnica	El puntaje obtenido representa sobre un 90% de aprobación en prueba Técnica	30	60	40	30%
	El puntaje obtenido representa sobre un 75% y hasta un 90% de aprobación en prueba técnica	25			
	El puntaje obtenido representa entre un 60% y un 75% de aprobación en prueba técnica	20			
	El puntaje obtenido representa menos de un 60% de aprobación en prueba técnica	0			
Evaluación Psicolaboral	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de "Recomendable para el cargo".	30	60	40	30%
	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de "Recomendable con Observaciones para el cargo"	20			
	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de "No Recomendable para el cargo"	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. A su vez, sólo los que aprueben la prueba técnica podrán realizar la prueba psicolaboral con una consultora externa.

Contenidos de la Prueba Técnica:

- Conocimiento en Auge
- Manejo Office

Los 5 más altos puntajes que se obtengan como resultado de la prueba técnica y psicolaboral pasarán a la etapa de **Apreciación Global del Candidato**; en caso de que exista empate entre el lugar 5 y posteriores, todos pasarán a dicha evaluación.

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 5 años de experiencia profesional afines a las funciones del 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.

#### 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) (indicar correo correspondiente) **hasta las 16:00 hrs. del día 29 de abril de 2021**, indicando en asunto: **Jefe de Subdepartamento Nivel 3 Resolutor (SCE)**

##### 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 <a href="mailto:gestiondepersonas@fonasa.cl">gestiondepersonas@fonasa.cl</a>	20/04/2021 hasta el 29/04/2021
Recepción Postulaciones.	Correo <a href="mailto:seleccion@fonasa.cl">seleccion@fonasa.cl</a>	
Evaluación Curricular.	Depto. Desarrollo de las Personas	30/04/2021 hasta el 04/05/2021

Evaluación Técnica mediante Aula Virtual. Evaluación Psicolaboral con Consultora Externa	Depto. Desarrollo de las Personas.	05/05/2021 hasta el 10/05/2021
Apreciación Global del Postulante.	Comité de Selección.	11/05/2021 hasta el 13/05/2021
Selección del Postulante.	Jefe de División Servicio Usuario.	14/05/2021 hasta el 18/05/2021

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
Santiago, 20 abril 2021.-

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