

## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

### I. Identificación de la Vacante

1.- Cargo	Jefe(a) de Subdepartamento de Atención Virtual
Lugar de desempeño	Región metropolitana
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	6°
Renta Total Haberes	\$ 2.452.765.-

\* 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

Asegurar el desarrollo, implementación y mantención de los sistemas, innovación tecnológica y servicios de atención virtual de Fonasa, liderando al equipo de trabajo y proponiendo mejoras continuas en la calidad del servicio.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefatura División Servicio al Usuario	Nivel Central FONASA

### IV. Principales funciones asociadas:

- Realizar gestiones tácticas-operativas en los canales virtuales que aseguren la calidad de servicio.
- Implementar proyectos de innovación tecnológica y mejora continua del servicio.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los canales de atención virtuales (Redes Sociales, Pagina Web y Call Center).
- Coordinar las acciones necesarias para la entrega de productos y servicios a través de los canales de atención virtuales, en coordinación con la Atención Presencial.
- Implementar medidas para que los canales de atención virtuales puedan resolver requerimientos de nuestros usuarios con la misma oportunidad que los canales presenciales.
- Supervisar las gestiones y operaciones de los canales virtuales (Redes Sociales (RRSS), Pagina WEB y Call Center)

- Liderar el desarrollo del equipo de funcionarios a cargo, 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 la jefatura de División o superior directo.

## V. Requisitos de postulación.

### a. Requisitos generales

- Estar Calificado/a 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. de Desarrollo de Personas del NC).

### 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 4 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 vigente, y acreditar una experiencia profesional no inferior a 6 años en el sector público o privado

## VI. Competencias para el cargo

### a. Nivel Educativo requerido para el cargo

Título profesional de las áreas de Ingeniería: Ingeniería Informática, ingeniería civil informática, ingeniería civil industrial mención informática, ingeniería en ejecución informática con 10 u 8 semestres de duración.

### b. Capacitación deseable:

- Ética, probidad y transparencia
- Responsabilidad Administrativa y procedimientos disciplinarios
- Manejo de MS. Office y bases de datos Excel.
- Liderazgo y/o desarrollo de equipos.

- Metodologías ágiles
- Desarrollo Web y/o manejo de redes sociales.
- Gestión de proyectos y/o innovación
- Atención al cliente y/o usuarios

### c. 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 /Colaborativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proyectos</li> <li>• Metodologías ágiles</li> <li>• Desarrollo web o símil</li> <li>• Innovación</li> </ul>

### d. Experiencia Profesional

Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado no inferior a 4 años; de ellos, al menos 2 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.

Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado no inferior a 6 años; de ellos, al menos 2 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.

## 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 quedará 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(as) 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	15%
Evaluación Experiencia Profesional.	20%
Evaluación de Competencias Técnicas/perfil psicolaboral	35%
Apreciación Global del Candidato	30%

## VIII.- Criterios de evaluación

### 1. Evaluación Curricular

Esta etapa tiene una ponderación del 15 % dentro del total del proceso. El puntaje final de esta etapa corresponde a la sumatoria de los factores “Formación Educativa” y “Capacitación” y 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 de las áreas de: Ingeniería Informática, Ingeniería Civil Informática, ingeniería civil industrial mención informática, ingeniería ejecución informática.	20	30	23	15%
Capacitación	Poseer 4 o más capacitaciones relacionadas con el cargo, durante los últimos 5 años.	10			
	Poseer entre 2 o 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			

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

## 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” y “Experiencia específica”. El puntaje mínimo de aprobación es de 20 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Profesional	Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado, superior a 5 años; de ellos, al menos 3 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.	30	30	20	20%

	<p>Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado, superior a 7 años; de ellos, al menos 3 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.</p>				
	<p>Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado, entre 4 a 5 años; de ellos, al menos 2 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.</p> <p>Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado, entre 6 y 7 años; de ellos, al menos 2 años en cargos de jefatura o liderando equipos de trabajo.</p>	20			
	<p>Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, no acredita una experiencia profesional de 4 años en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado.</p> <p>Para un Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, no</p>	0			

	acredita una experiencia profesional de 6 años en Gestión de Proyectos Informáticos y/o innovación en el ámbito público o privado.	
--	--	--

### 3. Competencias Técnicas/Perfil Psicolaboral

La etapa tiene una ponderación del 35 % 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	35%
	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			

	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. Además, se realizará una evaluación psicolaboral con una consultora externa.

Los 5 más altos puntajes que se obtengan como resultado de la prueba Técnica y Evaluación Psicolaboral, pasarán a la etapa de entrevista individual de valoración global del postulante; en caso de que exista empate de puntaje entre el lugar 5 y posteriores, todos pasarán a dicha evaluación.

#### Contenidos de la Prueba Técnica (30 Puntos):

Contenidos de la parte Teórica	Contenidos de la parte práctica
Conocimientos generales de la institución	Innovación y gestión de proyectos (modernización) Liderazgo y gestión de equipos Metodologías ágiles y desarrollo Web
Material de estudio: Pagina Web de Fonasa: <a href="https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/inicio">https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/inicio</a>	Materia de Estudio Metodología de gestión de proyectos de innovación Metodologías ágiles (Lean) Liderazgo y gestión de equipos
Puntaje (9 puntos): 6 preguntas (1,5 cada una)	Puntaje 2 casos prácticos (21 puntos)
Tiempo: 10 minutos	Tiempo: Duración 1 hora

#### 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, siendo el puntaje mínimo de aprobación de 20 puntos:

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			

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 realizará dicha entrevista.

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 N°1).
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple de Título Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación o Certificado de capacitaciones institucional con firma y timbre de quien lo emite.
- Certificado del empleador (actual y/o anterior) que acredite experiencia Profesional 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.

#### 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 13 de diciembre de 2021, indicando en asunto **Postulación Jefatura del Subdepartamento de Atención Virtual**

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:avisogestiondepersonas@fonasa.cl">avisogestiondepersonas@fonasa.cl</a>	30/11/2021 al 13/12/2021
Recepción postulaciones	Envío antecedentes a Correo <a href="mailto:seleccion@fonasa.cl">seleccion@fonasa.cl</a>	30/11/2021 al 13/12/2021
Evaluación Curricular	Dpto. Desarrollo de las personas NC	14/12/2021 al 20/12/2021
Evaluación Técnica/Psicolaboral	Dpto. Desarrollo de las personas NC /Aula virtual Fonasa.	21/12/2021 al 29/12/2021
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Comité de Selección	30/12/2021 al 3/1/2022
Selección del Postulante	Jefatura de División Servicio Usuario	04/1/2022 al 07/1/2022

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS NC

Santiago, 23 de noviembre de 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**

<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 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: \_\_\_\_\_7

**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 (indicare en detalle las responsabilidades ejercidas durante el periodo)	Desde día/mes/año o	Hasta día/mes/año

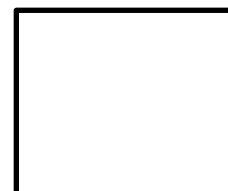
Se extiende el presente certificado, que tiene el carácter de declaración jurada simple, a solicitud de dicho(a) postulante, para los fines de acreditar experiencia específica, antecedente que servirá de base para evaluar su postulación al Proceso de Selección a Contrata en el Fondo Nacional de Salud.

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

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

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

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



Timbre