



LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de las vacantes

Cargo	Profesional de Apoyo Depto. Servicio al Usuario
Lugar de Desempeño	Departamento Servicio al Usuario
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	14° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 1.293.484.- (más zona de \$ 137.560)

(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

Desarrollar diferentes actividades definidas por la Institución, con la finalidad de garantizar cumplimiento de mecanismos de participación eficientes e inclusivos, con perspectiva de género que permitan acercar al Fonasa a la sociedad civil y cumplir con la ley 20.500 de participación ciudadana y apoyar la gestión de nuevos proyectos de la División de Servicio al Usuario y Experiencia Usuaría.

III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe Depto. Servicio al Usuario	Dirección Zonal Norte

IV. Principales funciones asociadas

- Apoyar en la planificación, coordinación, ejecución y gestión de todas las actividades en terreno que se desarrollen en la Dirección Zonal Norte, pudiendo participar presencialmente en algunas, conforme a programación.
- Apoyar en el programa de Trabajo en terreno, acercando los productos y servicios de FONASA a las personas en un territorio definido.
- Mantener la relación con la ciudadanía organizada, respecto de Políticas y programas específicos encomendados por la Institución.
- Colaborar en la implementación de redes de trabajo internas y externas, con el fin de facilitar instancias de coordinación y articulación para el desarrollo y consolidación de una gestión pública participativa, impulsando actividades territoriales de manera conjunta.
- Implementar procesos de Participación Ciudadana utilizando mecanismos de comunicación efectiva en torno a derechos y beneficios de las personas, tales como conversatorios, talleres, charlas informativas y de capacitación entre otros, según requerimiento institucional y de la sociedad civil.
- Responsable de coordinar la petición del vehículo institucional, según lo indicado por el procedimiento interno y por la planificación previamente definida, referente a Participación Ciudadana.
- Realizar seguimiento y control del cumplimiento de metas transversales de la institución que se ven afectadas directamente por la gestión del área de Participación Ciudadana.
- Apoyar la gestión de los nuevos proyectos que impulse la División de Servicio al Usuario y Experiencia Usuaría, coordinando su implementación con los jefes de CGR, Jefes de Sucursales y Áreas Asesoras de la Dirección Zonal Norte, reportando su seguimiento con la jefatura directa.
- Todas aquellas tareas o funciones encomendadas por su jefatura directa.



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 requeridos internamente por el Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte)

b. Requisitos específicos

Profesional Grado 14° 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 con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a 1 año 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 con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a 2 años en el sector público o privado.

VI. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

- Título profesional: de carreras del área de la administración o social, con 10 u 8 semestres de duración.

b. Capacitación deseable

Acreditar al menos una de las siguientes capacitaciones:

- Curso Atención a Clientes.
- Manejo plataforma office (Excel, Word o Power point)
- Oratoria / Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Normativa de Legislación Previsional vigente.
- Curso de Participación Ciudadana.
- Curso de Género.
- Ética, probidad y transparencia.
- Responsabilidad administrativa y procedimientos disciplinarios
- Redacción de informes técnicos.
- Normativa Vigente de la Gestión de Salud y Gestión Pública del Estado, siendo suficiente que el(la) postulante acredite la formación en al menos una de las siguientes normativas:
 - a. Decreto Supremo nº680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del estado;
 - b. Ley de Base de Procedimientos Administrativos Nº 19.880 de 29 de mayo de 2003;
 - c. Ley de Régimen de Garantías en Salud 19.966 Auge - decretos y normativas vigentes sobre GES;
 - d. Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública Nº 20.500;
 - e. Ley Nº 20.584 sobre Derechos y Deberes de Los Pacientes; DFL/Nº1 de Salud.

c. Competencias

Transversales institucionales	Transversales genéricas	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. - Flexibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al logro y los resultados. - Pensamiento conceptual y analítico. - Trabajo en equipo / trabajo colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oratoria. - Redacción y elaboración de documentos - Manejo Microsoft Office nivel básico.

d. Experiencia Laboral

- Para título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional, de a lo menos 1 año en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.
- Para título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional, de a lo menos 2 años en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.

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	20%
Evaluación experiencia laboral	20%
Evaluación de competencias técnicas	25%
Apreciación global del candidato(a)	35%

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” y “Capacitación”. 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 carreras del área de la administración o social, con 10 u 8 semestres de duración.	20	30	23	20%
Capacitación	Poseer 3 o más capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 5 años.	10			
	Poseer 2 capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 5 años.	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 5 años.	3			

*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 20% dentro del total del proceso. El puntaje final de esta etapa corresponde al factor “Experiencia Laboral”. El puntaje mínimo de aprobación es de 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional superior a 2 años, en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.	20	20	12	20%
	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 superior a 3 años, en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.				
	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional entre 1 a 2 años, en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.	12			
	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 entre 2 a 3 años, en el área de Gestión de Servicio al Usuario, tanto del sector público o privado.				
	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración, acredita una experiencia profesional inferior a 1 año.	0			

	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, acredita una experiencia profesional inferior a 2 años.				
--	---	--	--	--	--

c. 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 (aplicación de prueba técnica), 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	25%
	El puntaje obtenido representa sobre un 70% y 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.

Los 5 más altos puntajes que se obtengan como resultado de la Prueba Técnica, 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: (Duración: 30 minutos)

Contenidos Prueba Técnica	Modalidad de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> - Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. - Ley N°20.880 sobre Probidad en la función pública. - Ley N°20.285 sobre Transparencia. - Ley N°19.966 de Régimen de Garantías en Salud (Auge). 	<p>Prueba teórica</p> <p>N° Preguntas y Puntaje: 20 preguntas (1,5 puntos c/u)</p> <p>Tipo de preguntas: Alternativas de selección múltiple y Verdadero y Falso.</p> <p>Puntaje máximo: 30 puntos-</p> <p>Tiempo de ejecución: 30 minutos.</p>

Las leyes señaladas como contenidos de la prueba técnica son parte del material de estudio al que podrá acceder a través de la página web de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

d. Apresiasi3n global del candidato(a)

Esta etapa tiene una ponderaci3n final del 35% y consiste en la realizaci3n de una entrevista individual de valoraci3n global, efectuada por el comit3 de selecci3n, los cu3les evaluar3n de acuerdo a la tabla que a continuaci3n se presenta, siendo el puntaje m3nimo de aprobaci3n de 20 puntos.

Factor	Criterio de evaluaci3n	Puntaje	Puntaje M3x	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Apresiasi3n global del candidato(a)	Postulante cumple con los requisitos del cargo Totalmente	40	40	20	35%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo Parcialmente	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del cargo No cumple	10			

Dada la actual situaci3n sanitaria del pa3s, la etapa de "Apresiasi3n global del candidato", se realizar3 de manera virtual a trav3s de las herramientas disponibles para ello (Zoom, Meet, etc), notific3ndose a trav3s del correo electr3nico declarado en la postulaci3n, el d3a y hora en que se realizar3n dichas evaluaciones.

Una vez finalizado el proceso de selecci3n respectivo, la Comisi3n de Selecci3n propondr3 a la autoridad facultada para adoptar la decisi3n final, un listado de elegibles con los m3s altos puntajes finales de idoneidad del proceso, con un m3nimo de tres postulantes, si los hubiere y un m3ximo de cinco candidatos para la vacante a proveer. Si ninguno de ellos resultare elegido, la autoridad se3alada podr3 ordenar fundadamente un nuevo proceso de reclutamiento y selecci3n, por 3nica vez.

IX. Documentaci3n a presentar

- Ficha de Postulaci3n (Anexo 1)
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple Certificado de T3tulo Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitaci3n.
- Certificado del empleador (actual y/o anterior) que acredite experiencia profesional en el sector p3blico y/o privado y en funciones relacionadas. (Se sugiere Anexo 2). Para estos efectos, el (los) certificado(s) debe(n) contener:
 - o Identificaci3n de la Instituci3n/Empresa, nombre del postulante, la especificaci3n del(los) cargo(s) ocupados(s), inicio y fin del per3odo de desempe3o (d3a, mes, a3o), nombre completo y firma de qui3n lo extiende, adem3s del timbre de la organizaci3n que certifica. Idealmente deber3 indicar tel3fono y/o correo electr3nico de contacto de la persona que certifica.
 - o No se considerar3 documento v3lido para acreditar experiencia: Certificados extendidos por el mismo postulante, curr3culum vitae, Resoluciones de nombramiento, contratos de trabajo, finiquitos, boletas de honorarios, certificado de cotizaciones previsionales, cartas de recomendaci3n, liquidaciones de sueldo, link o copia de p3ginas web en donde aparezca el postulante o trabajos realizados por 3l, correos electr3nicos que hagan menci3n a trabajos/proyectos realizados o cualquier otro documento que no se ajuste a lo indicado en el p3rrafo precedente.



X. Plazo de recepción de postulaciones

Las postulaciones (currículum vitae y antecedentes) deben ser remitidas por correo electrónico a sconley@fonasa.cl hasta las 16:00 hrs. del día 31 de diciembre de 2021, indicando en asunto:

- **Postulación Profesional del Apoyo Depto. Servicio al Usuario.**

Importante:

- a) 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.
- b) La postulación al cargo descrito en la presente base representa un acto voluntario del funcionario(a), debiendo este último considerar los costos asociados a eventuales traslados que deba realizar si es seleccionado(a).

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo avisogestiondepersonas@fonasa.cl	21/12/2021 al 31/12/2021
Recepción postulaciones	Correo sconley@fonasa.cl	21/12/2021 al 31/12/2021
Evaluación Curricular	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte / Comité de Selección Dirección Zonal.	01/01/2022 al 03/01/2022
Evaluación Técnica	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte (Aula Virtual)	04/01/2022 al 06/01/2022
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección Dirección Zonal.	07/01/2022 al 11/01/2022
Selección del Postulante	Director(a) Zonal Norte	12/01/2022 al 13/01/2022

DEPTO. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS DZN
Antofagasta, 21 de diciembre de 2021.-