

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de las vacantes

Cargo	Profesional Resolutor de Solicitudes Ciudadanas Escalables de 3er Nivel
Lugar de Desempeño	Región Metropolitana
N° Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	16° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$1.090.233.-

(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

Gestionar y resolver con calidad y eficiencia las diferentes solicitudes y reclamos de nivel 3, realizadas por beneficiarios, empleadores y prestadores conforme a las disposiciones vigentes, y ajustándose a los respectivos plazos, manteniendo los resguardos de probidad y seguridad correspondientes.

III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe(a) Subdepto. Resolutor Nivel 3	Nivel Central

Principales funciones asociadas:

- Gestionar las solicitudes y reclamos que se le asignen a través de plataforma Workflow u otro canal que corresponda.
- Analizar pertinencia y precisar el requerimiento planteado en la solicitud o reclamo recepcionado.
- Realizar todas las acciones necesarias con el fin de recabar los antecedentes pertinentes para gestionar y otorgar respuesta resolutoria.
- Tomar contacto telefónico y/o escrito con beneficiario (En el caso que se requiere)
- Mantener respaldo a través de expedientes de todas las gestiones asociadas a cada caso gestionado.
- Redacta respuesta formal para revisión de gestor.
- Mantener el control y monitoreo de sus casos asignados con el fin de asegurar respuesta en los plazos definidos.
- Mantener relación permanente con interlocutores externos (Servicio de salud, establecimientos hospitalarios, entre otros) e internos (unidades de negocio FONASA).
- Responsable de mantener operativos todos los sistemas y aplicativos necesarios para su gestión.

IV. 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 Departamento de Desarrollo de Personas)

b. Requisitos específicos

Profesional Grado 16° E.U.S.

Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 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.

v. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

Profesional del área de las ciencias sociales y/o del área de la salud.

b. Capacitación deseable

- Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.
- Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES)
- Normativa vigente de Legislación Previsional.
- Curso Atención a Clientes.
- Manejo Computacional básico (Excel y/o Word)
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Curso Ética, Probidad y Transparencia.
- Responsabilidad Administrativa y Procedimientos Disciplinarios

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. - Tolerancia al Trabajo Bajo Presión. - Trabajo en Equipo / Trabajo Colaborativo. - Pensamiento Conceptual y Analítico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción y elaboración de documentos. - Manejo computacional básico (Excel y/o Word) - Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa. - Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES) - Capacidad resolutoria, autonomía en la gestión. - Elaboración de propuestas de mejora. - Aprendizaje continuo

d. Experiencia laboral

Experiencia laboral de al menos 1 año en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de reclamos y/o funciones orientadas a la atención de público.

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.

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 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.

Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

Etapas	Ponderación
Evaluación curricular	20%
Evaluación experiencia laboral	20%
Evaluación de competencias técnicas	30%
Apreciación global del candidato(a)	30%

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	Ponderador
Formación Educacional	Profesional del área de las ciencias sociales y/o del área de la salud.	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	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 5	3			

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	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral superior a 2 años en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de reclamos y/o funciones orientadas a la atención de público.	20	20	12	20%
	Experiencia laboral entre 1 y 2 años en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de reclamos y/o funciones orientadas a la atención de público.	12			
	Experiencia laboral inferior a 1 año en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de reclamos y/o funciones orientadas a la atención de público.	0			

c. Competencias técnicas

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, 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	Ponderador
Competencia Técnica	El puntaje obtenido representa sobre un 90% de aprobación en prueba técnica	30	30	20	30%
	El puntaje obtenido representa sobre un 75% y 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			

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 Apreciación global del candidato. En caso de que exista empate entre el lugar 5 y posteriores, todos pasarán a dicha evaluación.

Contenidos de la Prueba Técnica: (Duración: 01:15 minutos)

I.- Sección teórica (25 minutos)

Preguntas de selección múltiple. 15 preguntas, 1 puntos cada pregunta. (Total 15 puntos)

- Conocimiento de la institución
- Productos y servicios del Fonasa.
- Normativa GES vigente

II.- Sección practica (50 minutos)

2 casos para desarrollar

- Resolución de casos asociados a reclamos de beneficiarios FONASA, 6 puntos cada caso. (Total 12 puntos)

Contenidos del material de estudio disponibles:

- 1° Página Web de Fonasa.
- 2° Manual de Préstamos Médicos, Resolución Exenta 4A/ N° 05 del 04-01-2019

3° Decreto 22, que aprueba Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud. Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública. Fecha Publicación: 07-SEP-2019 | Fecha Promulgación: 01-JUL-2019.

4° Decreto con Fuerza de Ley 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469 del Ministerio de Salud, subsecretaría de Salud Pública. Solo considerar Título III. De la Intendencia de Control de Instituciones de Salud Previsional y del Fondo Nacional de Salud. Página 96 a la 100

d. Apreciación global del candidato(a)

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	Ponderador
Apreciación global del candidato(a)	Candidato(a) se ajusta al cargo	40	40	20	30%
	Candidato(a) se ajusta con	20			
	Candidato(a) no se ajusta al cargo	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
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple de certificado de título profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación.
- Certificado del empleador (actual y/o anterior) que acredite experiencia laboral 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 telefonoy/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 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.

Plazo de recepción de postulaciones:

Las postulaciones deben ser remitidas a través del correo electrónico seleccion@fonasa.cl hasta las 16:00 hrs. del día 17 de febrero de 2022 indicando en asunto: **Profesional Resolutor de Solicitudes Ciudadanas Escalables 3er Nivel**

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo	07/02/2022 a 17/02/2022
Recepción postulaciones	Correo seleccion@fonasa.cl	07/02/2022 a 17/02/2022
Evaluación Curricular	Departamento Desarrollo de las Personas.	18/02/2022 a 23/02/2022
Evaluación Técnica	Depto. Desarrollo de Personas Nivel Central – Aula Virtual	24/02/2022 a 02/03/2022
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección	04/03/2022 a 09/03/2022
Selección del Postulante	Jefe(a) División Servicio al Usuario	10/03/2022 a 11/03/2022

**DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 03 de febrero de 2022.**