

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de las vacantes

| Cargo | Profesional Resolutor de Solicitudes Ciudadanas Escalables de 2° 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 2, 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 |
|---------------------------------|-----------------|
| Jefa(e) Centro Atención Virtual | Nivel Central |

Principales funciones asociadas:

- Gestionar las solicitudes ciudadanas que se le asignen a través de plataforma Workflow u otro canal que corresponda, dando una respuesta con redacción de fácil comprensión para el usuario.
- Analizar pertinencia y precisar el requerimiento planteado en la solicitud.
- Realizar todas las acciones necesarias con el fin de recabar los antecedentes pertinentes para gestionar y otorgar respuesta resolutive.
- En caso de ser necesario, tomar contacto telefónico y/o escrito con beneficiario.
- En caso de ser necesario para dar respuesta y según los procesos definidos por el área, mantener relación con interlocutores de áreas de negocio de Fonasa.
- En los casos que corresponda, redacta oficio de respuesta para firma del Gestor.
- Mantener el control y monitoreo de sus casos asignados con el fin de asegurar respuesta en los plazos definidos.
- Responsable de mantener operativos todos los sistemas y aplicativos necesarios para su gestión.
- Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico en el ámbito de su competencia, destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los puntos anteriores.

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: Administración, Ciencias Sociales y/o Ingeniería.

b. Capacitación deseable

- 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
- Lenguaje Ciudadano

c. Competencias

| Transversales institucionales | De Nivel | 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. - Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa. - Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES) - Capacidad resolutoria, autonomía en la gestión. - Capacidad de Aprendizaje |

d. **Experiencia Laboral**

Experiencia laboral de al menos 1 año~~s~~ en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de solicitudes ciudadanas.

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 Fondo Nacional de Salud, en un marco de igualdad de condiciones, acoge todas las postulaciones recibidas, donde la discapacidad no es un 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 Administración, Ciencias Sociales y/o Ingeniería. | 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 | | | |

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 solicitudes ciudadanas. | 20 | 20 | 12 | 20% |
| | Experiencia laboral entre 1 y 2 años en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de Solicitudes Ciudadanas. | 12 | | | |
| | Experiencia laboral inferior a 1 año en el área administrativa del sector público o privado, realizando gestión de Solicitudes ciudadanas. | 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/plataforma zoom), 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: 01:00 hora)

I.- Sección teórica (23 minutos)

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

- Conocimiento de la institución
- Productos y servicios del Fonasa.
- Normativa Afiliación Vigente

II.- Sección practica (30 minutos)

2 casos para desarrollar

- Resolución de solicitudes de beneficiarios FONASA, 7,5 puntos cada caso. (Total 15 puntos)

Contenidos del material de estudio disponibles:

- 1° Página Web de Fonasa.

2° 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 observaciones | 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 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 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.

Plazo de recepción de postulaciones:

Las postulaciones (currículum vitae y antecedentes) deben ser remitidas mediante el link: <https://forms.office.com/r/9AdprqHDnG> hasta las 16:00 hrs. del día 05 de octubre de 2022.

| CALENDARIO DE SELECCIÓN | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------|
| Difusión del Proceso de Selección | Correo Avisos Gestion de Personas avisogestionpersonas@fonasa.gov.cl | 23/09/2022 a 05/10/2022 |
| Recepción postulaciones | https://forms.office.com/r/9AdprqHDnG | 23/09/2022 a 05/10/2022 |
| Evaluación Curricular | Departamento Desarrollo de las Personas. | 06/10/2022 a 13/10/2022 |
| Evaluación Técnica | Depto. Desarrollo de Personas Nivel Central – Aula Virtual | 14/10/2022 a 20/10/2022 |
| Apreciación Global del Candidato(a) | Comité de Selección | 21/10/2022 a 27/10/2022 |
| Selección del Postulante | Jefe(a) División Servicio al Usuario | 28/10/2022 a 31/10/2022 |

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 23 de Septiembre de 2022.