

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de las vacantes

Cargo	Profesional de Apoyo Depto. Servicio al Usuario DZN
Lugar de Desempeño	Dirección Zonal Norte
Nº Vacante	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	14º E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 1.293.485.- (más zona de \$ 137.559)

(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, Derivar, Monitorear y resolver con calidad y eficiencia las diferentes solicitudes y reclamos que ingresan por diversas plataformas tales como Sistema Workflow de Fonasa y plataforma de la Superintendencia de Salud, 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. Asimismo, llevar el monitoreo estadístico y supervisión de todas las SCE a Nivel Zonal (Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama). También realizar monitoreo estadístico de Producción de la red de sucursales, conforme a las especificaciones que la dirección entregue al respecto.

III. Dependencia jerárquica del cargo

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

IV. Principales funciones asociadas

- Gestionar, controlar y monitorear las solicitudes y reclamos que se le asignen a nivel Zonal a través de plataforma Workflow u otro canal que corresponda, interactuando con los diversos departamentos, sucursales y ejecutivos de SCE que corresponda, velando por el cumplimiento de plazos conforme a normativa.
- Derivar las solicitudes y reclamos que se asignen como Supervisor Zonal, interactuando con los distintos Departamentos gestores y resolutores para una correcta ejecución y cumplimiento de plazos.
- Generar estadísticas y reportes de las Solicitudes Ciudadanas escalables a nivel Zonal, con carácter mensual.
- Analizar pertinencia y precisar el requerimiento planteado en la solicitud o reclamo recepcionado, gestionando en caso necesario, con las áreas de negocios involucradas, y/o contraparte correspondiente de acuerdo con procedimiento definido.
- Realizar todas las acciones necesarias con el fin de recabar los antecedentes pertinentes para gestionar y otorgar respuesta resolutive.
- Tomar contacto telefónico y/o escrito con beneficiario (En el caso que se requiere) para precisar el contenido del reclamo.
- Mantener respaldo a través de expedientes de todas las gestiones asociadas a cada caso gestionado.
- Mantener informada a la jefatura periódicamente de todas aquellas situaciones detectadas en la gestión de SCE con las contrapartes que sean relevantes para dar cumplimiento a los plazos legales definidos.
- Asistir a reuniones de coordinación, informativas y de trabajo a las cuales sea designado.
- Mantener relación permanente con interlocutores externos (Servicio de salud, establecimientos hospitalarios, entre otros) e internos (unidades de negocio FONASA).
- Mantener operativas las claves y perfiles de todos los sistemas y aplicativos necesarios para su gestión e intermediar con nivel central ante contingencias con los sistemas de reclamos.
- Monitorear y construir la estadística de producción de la red de sucursales zonal, conforme a las especificaciones que la dirección y su jefatura directa indiquen al respecto.
- 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 áreas de Administración, Ingeniería, o Ciencias Sociales.

b. Capacitaciones deseables:

Acredita al menos una capacitación en las siguientes temáticas:

- Conocimiento de productos y servicios del FONASA
- Conocimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES) y Ley Ricarte Soto.
- Manejo computacional intermedio (Excel, Word y/o Power Point).
- Trabajo en equipo / Trabajo colaborativo.
- Comunicación Efectiva.
- Ética, probidad y transparencia.
- Responsabilidad administrativa y procedimientos disciplinarios.
- Ley de transparencia activa

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"> - Iniciativa. - Pensamiento Conceptual y Analítico. - Tolerancia al Trabajo Bajo Presión. - Trabajo en Equipo / Trabajo Colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del DFL N°1 de 2005, MINSAL - Conocimiento general de la institución y de los productos y servicios del Fonasa. - Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES) - Capacidad de gestión de reclamos y/o atención de cliente. - Redacción y elaboración de documentos. - Manejo de MS. Office nivel intermedio.

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.
- 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.

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.

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 áreas de Administración, Ingeniería, o Ciencias Sociales con 10 a 8 semestres de duración.	20	30	23	20%
Capacitación	Poseer 3 o más capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 8 años.	10			
	Poseer 2 capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 8 años.	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 8 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 20 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 1 año.	30	30	20	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 2 años.				
	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional de 1 año.	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 de 2 años.				

	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. No obstante lo anterior, la evaluación deberá realizarse en dependencias de Fonasa, con el objeto de velar por que los postulantes no tengan problemas técnicos o de internet al momento de realizar la prueba.

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: 60 minutos)

Contenidos Prueba Técnica	Modalidad de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> Página Web de Fonasa www.fonasa.cl. Circular IF N° 4, del 06-05-2005 de la Superintendencia de salud, que "Imparte instrucciones sobre la tramitación de reclamos ante el Fondo Nacional de Salud e instituciones de salud previsional". Circular IF N° 298, del 03-11-2017 de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales Subdepartamento de Regulación", que "Modifica los procedimientos de reclamos en relación a las Isapres y prestadores de Salud". 	<p>Prueba teórica (30 minutos)</p> <p>Preguntas de selección múltiple. 12 preguntas, 1,0 puntos cada pregunta.</p> <p>(Total 12 puntos equivalente a 60%)</p> <p>Sección practica (30 minutos) ejercicio práctico en Excel nivel intermedio</p> <p>(Total 8 puntos equivalente a un 40%)</p>

d. Apreciación global del candidato(a)

Esta etapa tiene una ponderación final del 35% y consiste en la realización de una entrevista individual de valoración global, efectuada por el comité de selección, los cuáles evaluarán de acuerdo con 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(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			

La etapa de "Apreciación global del candidato" se realizará idealmente en forma presencial, salvo que existan postulantes de otras ciudades distintas a Antofagasta o bien algún integrante del comité de selección sea de otra región, siempre tomando en cuenta la actual situación sanitaria del país, razones por las cuales se realizaría de manera virtual a través de las herramientas disponibles para ello (Zoom, Meet, etc), en ambos casos 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 (Anexo 1)
- 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 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:
 - o 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.
 - o No se considerará documento válido para acreditar experiencia: Certificados extendidos por el mismo postulante, curriculum 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 pamela.vilches@fonasa.cl hasta las 16:00 hrs. del día 16 de noviembre de 2022, indicando en asunto:

- **Postulación Profesional de Apoyo Depto. Servicio al Usuario DZN**

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	04/11/2022 al 16/11/2022
Recepción postulaciones	Correo pamela.vilches@fonasa.cl	04/11/2022 al 16/11/2022
Evaluación Curricular	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte / Comité de Selección Dirección Zonal.	17/11/2022 al 21/11/2022
Evaluación Técnica	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte (Aula Virtual)	22/11/2022 al 24/11/2022
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección Dirección Zonal.	25/11/2022 al 29/11/2022
Selección del Postulante	Director(a) Zonal Norte	30/11/2022 al 02/12/2022

DEPTO. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS DZN
Antofagasta, 26 de octubre de 2022.-