

## 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
N° Vacantes	1
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	14° 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

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.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

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

### IV. Principales funciones asociadas

- Realizar la planificación, coordinación, ejecución y gestión de todas las actividades en terreno (presencial o por vías de plataforma on line) que se desarrollen en la Dirección Zonal Norte, pudiendo participar presencialmente en algunas, conforme a programación.
- Administrar el programa de Trabajo en terreno (presencial o por vías de plataforma on line), 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.
- 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

**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 ciencias sociales.

**b. Capacitaciones deseables**

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.
- Liderazgo
- Gestión del trabajo bajo presión
- Curso de Participación Ciudadana.
- Curso de Género.
- Ética, probidad y transparencia.
- Responsabilidad administrativa y procedimientos disciplinarios
- Redacción de informes técnicos.
- 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.
- Ley de Base de Procedimientos Administrativos Nº 19.880 de 29 de mayo de 2003.
- Ley de Régimen de Garantías en Salud 19.966 Auge - decretos y normativas vigentes sobre GES.
- Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública Nº 20.500.
- 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"> <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>- Iniciativa.</li> <li>- Pensamiento Conceptual y Analítico.</li> <li>- Tolerancia al Trabajo Bajo Presión.</li> <li>- Trabajo en Equipo / Trabajo Colaborativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oratoria.</li> <li>- Redacción y elaboración de documentos</li> <li>- Manejo Microsoft Office nivel básico.</li> </ul>

**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, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente (incluye la interacción con la comunidad, clientes, usuarios internos y externos), 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, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente (incluye la interacción con la comunidad, clientes, usuarios internos y externos), 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.

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 Profesional	20%
Evaluación de competencias técnicas	25%
Evaluación de 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 26 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 ciencias sociales, con 10 u 8 semestres de duración.	20	30	26	20%
Capacitación	Poseer 2 o más capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 8 años.	10			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 8 años.	6			
	No posee capacitaciones relacionada con la Formación deseable.	0			

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

#### b. 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". 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 superior a 2 años, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente, tanto del sector público o privado.	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 3 años, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente, tanto del sector público o privado.	20			
	Para un título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional entre 1 y 2 años, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente, tanto del sector público o privado.				
	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 y 3 años, idealmente en el área de Gestión de Servicio al Usuario o Servicio al Cliente, 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	0			

inferior a 1 año.

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. Evaluación 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 con el 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 y Zoom), 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:

**30 minutos**

Contenidos Prueba Técnica*	Modalidad de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos generales de Fonasa (página web de Fonasa)</li> <li>- Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</li> <li>-Ley N°20.880 sobre Probidad en la función pública.</li> <li>- Ley N°20.285 sobre Transparencia.</li> </ul>	<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 estudio 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. 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 cuales se 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(a)	Postulante cumple con los requisitos del cargo <b>Totalmente</b>	40	40	20	35%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo <b>Parcialmente</b>	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del cargo <b>No cumple</b>	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 la 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, 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 [pamela.vilches@fonasa.cl](mailto:pamela.vilches@fonasa.cl) hasta las 16:00 hrs. del día 12 de Enero de 2023, indicando en asunto:

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

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.
- 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 <a href="mailto:avisogestionpersonas@fonasa.cl">avisogestionpersonas@fonasa.cl</a>	30/12/2022 – 12/01/2023
Recepción postulaciones	Correo <a href="mailto:pamela.vilches@fonasa.cl">pamela.vilches@fonasa.cl</a>	30/12/2022 – 12/01/2023
Evaluación Curricular	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte	13/01/2023 – 16/01/2023
Evaluación Técnica	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte (Aula Virtual)	17/01/2023 – 18/01/2023
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección de la Dirección Zonal Norte	19/01/2023 – 20/01/2023
Selección del Postulante	Director(a) Zonal Norte	23/01/2023 – 24/01/2023

**DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**DIRECCIÓN ZONAL NORTE**  
 Antofagasta, 22 de Diciembre de 2022.-