

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	2
Planta	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	13° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$1.409.208.-

(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

IV. 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).

- Mantener operativos todos los sistemas y aplicativos necesarios para su gestión.
- Dar cumplimiento a toda las tareas que le encomiende su jefatura directa que tengan relación con la función.

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 solicitados internamente por el Departamento de Desarrollo de Personas)

b. **Requisitos específicos**

Profesional Grado 13° 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 a 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 a 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**

Profesional del área de: Administración, Ciencias Sociales y/o ingeniería.

b. **Capacitación deseable**

- Curso productos y servicios del Fonasa.
- Curso normativo de las Garantías explícitas de salud (GES)
- Normativa vigente de Legislación Previsional.
- Curso Atención a Clientes.
- Curso 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. - Conocimiento 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.

d. **Experiencia Profesional**

- Título profesional de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, acreditar una experiencia profesional en el área Servicio al Usuario no inferior a 1 año, en atención de público y/o gestión de reclamos 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, y acreditar una experiencia profesional en el área de Servicio al Usuario no inferior a 2 años en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado.

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 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	30%
Apreciación global del candidato(a)	30%

VII.- 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 la: 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	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con la formación deseable, en los últimos 5	3			

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 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para	Ponderador
Experiencia Profesional	Experiencia Profesional mayor a 3 años en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración).	20	20	12	20%
	Experiencia Profesional mayor a 4 años en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 8 semestres y menos de 10 semestres de duración).				
	Experiencia Profesional entre 1 y 3 años en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración).	12			
	Experiencia Profesional entre 2 y 4 años en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 8 semestres y menos de 10 semestres de duración).				
	Experiencia Profesional menor a 1 año en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 10 semestres de duración).	0			
	Experiencia Profesional menor a 2 años en el área Servicio al Usuario, en atención de público y/o gestión de reclamos en el sector público o privado. (Título profesional de una carrera de, a lo menos 8 semestres y menos de 10 semestres de duración).				

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 punto cada pregunta. (Total 15 puntos)

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

II.- Sección práctica (50 minutos) 2 casos para desarrollar

- Resolución de casos asociados a reclamos de beneficiarios FONASA, 7,5 puntos cada caso. (Total 15 puntos)

Contenidos del material de estudio disponibles:

1° Página Web de Fonasa.

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, subsecretaria 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)	Postulante cumple con los requisitos del cargo Totalmente.	40	40	20	30%
	Postulante cumple con los requisitos del cargo Parcialmente.	20			
	Postulante no cumple con los requisitos del 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 vacantea proveer. Si ninguno de ellos resultare elegido, la autoridad señalada podrá ordenar fundadamente un nuevo proceso de reclutamiento y selección, por única vez.

VIII. Documentación a presentar

- Ficha de Postulación
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple Certificado 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.

XI.- Plazo de recepción de postulaciones:

Las postulaciones (Curriculum Vitae y Antecedentes) deben ser remitidas mediante el Link: <https://forms.office.com/r/GeBcHnQTgx> hasta las 16:00 hrs. del día 12 de enero de 2023

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo avisogestionpersonas@fonasa.cl	30/12/2022 a 12/01/2023
Recepción postulaciones	Link : https://forms.office.com/r/GeBcHnQTgx	30/12/2022 a 12/01/2023
Evaluación Curricular	Departamento Desarrollo de las Personas.	13/01/2023 a 19/01/2023
Evaluación Técnica	Depto. Desarrollo de Personas Nivel Central – Aula Virtual	20/01/2023 a 25/01/2023
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección	26/01/2022 a 31/01/2023
Selección del Postulante	Jefe(a) División Servicio al Usuario	01/02/2023 a 03/02/2023