



## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

### I. Identificación de las vacantes

Cargo	Asesor(a) de Salud
Lugar de Desempeño	Sucursal Iquique
N° Vacante	1
Planta	Administrativo
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	20° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 611.772.- (más zona de \$131.883.-)

(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

Asegurar, orientar e informar con calidad y eficiencia los diferentes procesos administrativos que constituyan la atención de prestadores, asegurados y no asegurados conforme a las disposiciones vigentes, manteniendo los resguardos de probidad y seguridad correspondientes.

### III. Dependencia jerárquica del cargo

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe(a) Sucursal	Sucursal Iquique

### IV. Principales funciones asociadas

- Orientar e informar a los asegurados sobre todos los productos y servicios que el Seguro ofrece, de forma presencial y vía Web.
- Incorporar y mantener actualizada la información de los asegurados en base de datos del Fonasa.
- Ejecutar las distintas aplicaciones de acuerdo con las atribuciones y al perfilamiento (de acceso a aplicativos y ejecutables) que disponga módulo de venta y atención de servicios.
- Recepcionar, registrar y canalizar en forma correcta las Solicitudes Ciudadanas Escalables y No Escalables ingresadas por los asegurados a sucursales, de acuerdo con los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Realizar valorización y venta de Programas de Atención de Salud para el otorgamiento de las prestaciones de salud de la Modalidad Libre Elección conforme a las disposiciones legales vigentes y los reglamentos institucionales.
- Emitir bonos de atención para el otorgamiento de prestaciones de salud en la Modalidad Libre Elección de acuerdo con los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Emitir préstamos médicos para el otorgamiento de prestaciones de salud en la Modalidad Libre Elección y Modalidad de Atención Institucional, de acuerdo con los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Derivar consultas de situaciones complejas solicitadas por los usuarios del Fondo a Jefatura directa y/o a aquellos interlocutores válidos definidos por el procedimiento vigente.
- Representar a la institución ante la ciudadanía, participando en actividades de terreno, charlas informativas a cualquier organización externa que lo solicite.
- Ejecutar la recaudación/rendición de los distintos medios de pagos que provienen de la venta de productos y servicios de la institución y la recaudación de dineros generados mediante los distintos medios de pagos.
- Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, para dar respuesta oportuna a los beneficiarios. (Páginas de internet, scanner, correos electrónicos, etc.).
- Apoyar ocasionalmente en tareas administrativas encomendadas por Jefe directo de Sucursal.
- Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por su jefatura, dentro de su competencia y ámbito de atribuciones.

### 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 Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte)

#### b. Requisitos específicos

Administrativo Grado 20° E.U.S.



- Licencia de Enseñanza Media o equivalente, y acreditar experiencia laboral de, al menos, 2 años en el sector público o privado.

**VI. Competencias para el cargo**

**a. Nivel Educativo requerido para el cargo**

- Licencia de Enseñanza Media o equivalente.

**b. Capacitación deseable**

Acreditar al menos una de las siguientes capacitaciones deseables:

- Curso Atención a Clientes.
- Manejo plataforma office (Excel, Word o Power point)
- Curso de cajero.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Normativa de Legislación Previsional vigente.
- Curso del área de la administración.
- Curso de los productos y servicios del Fonasa.
- Ética, Probidad y Transparencia.
- Responsabilidad administrativa y procedimientos disciplinarios.

**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>- Orientación al logro y los resultados.</li><li>- Tolerancia al trabajo bajo presión.</li><li>- Comunicación efectiva.</li><li>- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento de la institución, los productos y servicios del Fonasa.</li></ul>

**d. Experiencia Laboral**

- Experiencia laboral de al menos 2 años en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.

**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	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 aprobar	Ponderador
Formación Educacional	Licencia de Enseñanza Media o Equivalente	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 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral superior a 3 años, en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	20	20	12	20%
	Experiencia laboral entre 2 y 3 años, en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	12			
	Experiencia laboral menor a 2 años, en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en 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 aprobar	Ponderador
Competencia Técnica	El puntaje obtenido representa sobre un 80% de aprobación en prueba técnica	30	30	20	30%
	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.

**Contenidos de la Prueba Técnica: Duración 30 minutos.**

Contenidos Prueba Técnica	Modalidad de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la institución, los productos y servicios del Fonasa.</li> <li>- Contenidos del material de estudio pueden ser consultados en la página web de Fonasa: <a href="http://www.fonasa.cl">www.fonasa.cl</a></li> </ul>	Prueba teórica N° Preguntas y Puntaje: 20 preguntas (1,5 puntos c/u) Tipo de preguntas: Alternativas de selección múltiple y Verdadero y Falso. Puntaje máximo: 30 puntos- Tiempo de ejecución: 30 minutos.

**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 aprobar	Ponderador
Apreciación global del candidato(a)	Candidato(a) se ajusta al cargo	40	40	20	30%
	Candidato(a) se ajusta con observaciones al cargo	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 (Anexo 1)
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple Certificado de Licencia de Enseñanza Media o equivalente
- 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.

#### 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 24 de marzo de 2023, indicando en asunto:

- **Postulación Asesor(a) de Salud Sucursal Iquique**

#### 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 <a href="mailto:avisogestionpersonas@fonasa.cl">avisogestionpersonas@fonasa.cl</a>	14/03/2023 – 24/03/2023
Recepción postulaciones	Correo <a href="mailto:pamela.vilches@fonasa.cl">pamela.vilches@fonasa.cl</a>	14/03/2023 – 24/03/2023
Evaluación Curricular	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte.	27/03/2023 – 29/03/2023
Evaluación Técnica	Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Norte. /Aula virtual	30/03/2023 – 31/03/2023
Apreciación Global del Candidato(a)	Comité de Selección Dirección Zonal.	03/04/2023 – 04/04/2023
Selección del Postulante	Director(a) Zonal Norte	05/04/2023 – 06/04/2023

DEPTO. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS DZLN  
Antofagasta, 09 de marzo de 2023.-