

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de la Vacante

Cargo	Administrativo de Subdepto. De Atención Virtual
Lugar de Desempeño	Santiago
N° Vacante	1
Estamento	Administrativo
Calidad jurídica	Contrata
Grado	20° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 611.772.-

* 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
Jefatura Subdepto. De Atención Virtual	Nivel Central

IV. 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 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.

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 Depto. Desarrollo de Personas).

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.

Capacitación deseable:

- Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.
- 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.

Competencias:

Institucionales	Específicas (De nivel)	Técnicas
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al logro y los resultados. - Tolerancia al trabajo bajo presión. - Comunicación efectiva. - Trabajo en equipo / trabajo colaborativo. - Flexibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción y elaboración de documentos. - Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.

b) 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 y excluyentes, 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 proceso de selección.

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.

Los funcionarios(as) que presenten licencias médicas otorgadas en razón de alguna enfermedad que les afecte personalmente y en el caso del descanso por la licencia por enfermedad grave del hijo menor de un año, siendo éstas prescripciones médicas motivo de descanso efectivo para restablecer la salud, en el primer caso, o plena dedicación del beneficiario al cuidado del infante, en el segundo caso; podrán participar del proceso de selección, pero en las etapas relativas a la evaluación de competencias técnicas y entrevista de apreciación global del candidato, estarán impedidos por motivos legales de asistir el día de la citación, si se encontraren acogidos a licencia médica. Esta restricción no rige para aquellas licencias médicas relativas al descanso de maternidad.

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.	30%

VIII.- Criterios de evaluación

1.- 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”, “Capacitación” y “Especialización”. El puntaje mínimo de aprobación de esta etapa es de 20 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Formación Educacional	Licencia de Enseñanza Media o Equivalente	20	30	20	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			

Dos o más capacitaciones y/o especialización en una misma temática se considera solamente como una capacitación y/o especialización para cuantificar el puntaje de la etapa de evaluación curricular.

2.- Evaluación de Experiencia Laboral:

Esta etapa tiene una ponderación del 20% dentro del total del proceso. El puntaje mínimo de aprobación de esta etapa es de 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral entre 3 y 4 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	12			

	orientadas a la atención de público.				
	Experiencia laboral inferior a 2 años en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	0			

3.- Evaluación 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 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 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			

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:

Contenidos de la parte Teórica (25 minutos)	Contenidos de la parte práctica (30 minutos)
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la institución. - Productos y servicios del Fonasa. - Normativa Vigente. 	2 casos para desarrollar: Resolución de solicitudes de beneficiarios FONASA
Material de estudio: <ul style="list-style-type: none"> - Página Web de Fonasa: https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/inicio 	Materia de Estudio: <ul style="list-style-type: none"> - Página Web de Fonasa. - Decreto con Fuerza de Ley 1 (Título III. 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).
15 Preguntas de selección múltiple, 1 puntos cada pregunta. (Total 15 puntos)	Resolución de solicitudes de beneficiarios FONASA, 7.5 puntos cada caso. (Total 15 puntos)

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.

4.- Apreciación Global del Candidato:

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:

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Apreciación Global del Candidato	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			

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 (la persona debe tener prendida la cámara en el momento de la entrevista).

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

(prerrogativa que tiene la autoridad facultad para adoptar la decisión final, según lo indicado en el artículo 18° de la resolución afecta N° 1 de fecha 11 de mayo de 2017 del Servicio Civil).

IX.- Documentación a presentar

- Ficha de postulación (Anexo 1)
- Curriculum vitae libre
- Fotocopia simple de certificado de Enseñanza media o Equivalente.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación (o Certificado de Capacitación de Fonasa).
- Certificado del empleador (actual y/o anterior RRHH) que acredite experiencia laboral, (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 deben ser remitidas mediante el link: <https://forms.office.com/r/Fyn9sauAKR> hasta las 16:00 Hrs. del día 03 de Noviembre del 2023, para el cargo de Administrativo de Subdepto. De atención Virtual (Grado 20°).

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo avisogestionpersonas@fonasa.cl	23/10/2023 al 03/11/2023
Recepción postulaciones	MS Forms: https://forms.office.com/r/Fyn9sauAKR	23/10/2023 al 03/11/2023
Evaluación Curricular	Depto. Desarrollo de las Personas.	06/11/2023 al 09/11/2023
Evaluación Técnica	Evaluación Técnica Departamento Desarrollo de las Personas.	10/11/2023 al 15/11/2023
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Comité de Selección	16/11/2023 al 20/11/2023
Selección del Postulante	Jefa División Gestión de Usuarios.	21/11/2023 al 23/11/2023

Este calendario podrá ser modificado de acuerdo a cómo se va desarrollando el proceso.

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 20 de Octubre de 2023