

## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

Profesional Resolutor, Subdepartamento Garantías y Calidad de Servicio, División Gestión de Usuarios.

### I. Identificación de la Vacante

<b>1.- Cargo</b>	Profesional Resolutor, Subdepartamento Garantías y Calidad de Servicio, División Gestión de Usuarios.
Lugar de Desempeño	Región Metropolitana
N° Vacantes	3
Estamento	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	15 E.U.S.
Renta Total Haberes	<b>\$1.387.163.-</b>

\*(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) Subdepartamento Garantías y Calidad de Servicio.	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.
- Redactar 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 todas las tareas que le encomiende su jefatura directa que tengan relación con la función.

## V. Requisitos de postulación.

### a. Requisitos generales

- Estar Calificado(a) en Lista 1.
- No haber sido objeto de medida disciplinaria durante los dos años anteriores a la publicación. (Información será obtenida por el Depto. de Desarrollo de las personas.)

### b. Requisitos específicos

#### c. Profesional Grado 15° E.U.S.

- d. 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.
- e. 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 1 año en el sector público o privado.

## VI. Competencias para el cargo

### a. Nivel Educativo requerido para el cargo

Deseable Profesional del área de: Salud, Administración, Ciencias Sociales, Educación y/o Ingeniería.

### Capacitación deseable:

- Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.
- Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES)
- Normativa vigente de Legislación Previsional.
- Manejo Computacional básico (Excel y/o Word)
- Comunicación efectiva.
- Perspectiva de Género Básico.
- Curso Acreditación 2020 o posteriores.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Curso Ética, Probidad y Transparencia.
- Responsabilidad Administrativa y Procedimientos Disciplinarios
- Lenguaje Ciudadano.

## b. Competencias

Institucionales	Específicas (De nivel)	Técnicas
<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>• Flexibilidad.</li> <li>• Conciencia Organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al Logro y los Resultados.</li> <li>• Tolerancia al Trabajo Bajo Presión.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Pensamiento Conceptual y Analítico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción y elaboración de documentos.</li> <li>• Manejo computacional básico (Excel y/o Word)</li> <li>• Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.</li> <li>• Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES)</li> <li>• Capacidad de gestión de reclamos y/o atención de cliente.</li> <li>• Elaboración de propuestas de mejora.</li> <li>• Aprendizaje continuo.</li> </ul>

## c. Experiencia Profesional

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.

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 1 años en el 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 selección. Por el contrario, quien no acredite el cumplimiento de los requisitos con documentos de respaldo quedara excluido del presente proceso.

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.

La Jefatura del Servicio tiene la facultad de no elegir a los candidatos propuestos por el comité de selección, y en ese acto instruir fundadamente la realización de un nuevo proceso de selección, por única vez. Esta facultad está indicada en el artículo 18° de la resolución afecta N° 1 de fecha 11 de mayo de 2017 del Servicio Civil.

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.

A la fecha de cierre de la recepción de las postulaciones al proceso de selección, las personas interesadas deberán haber acreditado por completo todos sus antecedentes y requisitos solicitados.

#### Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

Etapa	Ponderación
Evaluación curricular	20%
Evaluación experiencia Profesional	30%
Evaluación de competencias técnicas	30%
Evaluación de Apreciación global del candidato(a)	20%

### 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”, “Especialización” 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	Profesional del área de la salud, ciencias sociales, educación, administración e Ingeniería. (De acuerdo con lo establecido por el Comité de Selección, en base a los requisitos del perfil y el DFL N°1 de 2017	20	36	26	20%
	Otra Formación educacional (dando cumplimiento a requisitos establecidos en DFL1).	16			
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 m e n o s de 2 capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 5	3			

\*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 30% 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	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	30	30	20	30%
	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.				
	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, o	20			
	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 1 años en el sector público o privado.				
No posee 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, o	0				
Posee 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 acredita una experiencia profesional inferior a 1 año en el sector público o privado.					

### c) Evaluación de 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 18 puntos.

Para evaluar este factor se aplicará la siguiente tabla:

Factor	N° de Respuestas Correctas en prueba técnica.	Puntaje	Puntaje máximo	Puntaje mín. para aprobar etapa	Ponderador
Evaluación Práctica	3	18	36	21	30%
	2	12			
	1	6			
Evaluación Teórica	18	18			
	17	17			
	16	16			
	15	15			
	14	14			
	13	13			
	12	12			
	11	11			
	10	10			
	9	9			
	8	8			
	7	7			
	6	6			
	5	5			
	4	4			
	3	3			
2	2				
1	1				
0	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.

**Elementos de la Prueba Técnica (36 puntos):**

Contenidos de la parte teórica	Contenidos de la parte práctica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la institución.</li> <li>• Productos y servicios del Fonasa.</li> <li>• Normativa GES vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de casos asociados a reclamos de beneficiarios FONASA.</li> </ul>
Evaluación parte Teórica (Alternativas/V o F)	Evaluación Parte Práctica (Análisis y Desarrollo de casos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas de selección múltiple. 18 preguntas, 1 punto cada pregunta. (Total 18 puntos).</li> <li>• Tiempo: 30 minutos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntaje: 3 casos (6 puntos cada caso).</li> <li>• Tiempo: 60 minutos.</li> </ul>
Material de Estudio:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DFL N°1/2005 Ministerio de Salud.</li> <li>• DS N°369/1985 Ministerio de Salud.</li> <li>• Ley 19.966/2004 establece un régimen de Garantías explícitas en Salud.</li> <li>• Resolución Exenta 3F N° 4676/2014. Actualiza procedimiento de Gestión de cobranza y recaudación de copagos del Régimen de Garantías en Salud GES de la Ley N°19.966.</li> <li>• Resolución Exenta 1G N°65/2023 - Establece la estructura y organización interna del fondo nacional de salud y determina los cometidos que corresponden a sus Divisiones y Direcciones Zonales.</li> <li>• Decreto 72 GES.</li> </ul> <p style="text-align: center;">El material de estudio está disponible en el siguiente link:</p> <p style="text-align: center;"><a href="https://fonasa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jmartinezm_fonasa_cl/EkzHGZfTpe5ChfeIJO0XLQBw2nBabNgANoO1guH0OIouw?e=cB5Ro8">https://fonasa-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jmartinezm_fonasa_cl/EkzHGZfTpe5ChfeIJO0XLQBw2nBabNgANoO1guH0OIouw?e=cB5Ro8</a></p>	

#### d) Apreciación global del candidato(a)

Esta etapa tiene una ponderación final del 20% y consiste en la realización de una entrevista individual de valoración global, efectuada por el Comité de Selección, los cuales se evaluarán de acuerdo con la tabla que a continuación se presenta, siendo el puntaje mínimo de aprobación de 28 puntos.

Factor	Criterio de Evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. Para aprobar	Ponderador
Apreciación Global del Candidato	Promedio del Comité de Selección (1 - 7 puntos)	1-40	40	32	20%

El Puntaje de cada postulante que superaron todas las etapas corresponderá a la suma los puntajes ponderados, obtenido en cada una de las etapas del proceso. Los puntajes ponderados finales se calcularán sólo respecto de aquellos postulantes que hubieren obtenido, al menos los puntajes mínimos que cada etapa requiere.

En caso de igualdad en la puntuación final, el factor de desempate será el puntaje obtenido en la etapa “Apreciación Global del Candidato”

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.

#### IX. Documentación a presentar

- Ficha de Postulación (Anexo N°1).
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple de Título Profesional.
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación (certificado sirh., capacitaciones hrs. pedagógicas).
- 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:
  - 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 a través del link: <https://forms.office.com/r/9tjuswk60Z> Hasta las 18:00 hrs. Del 23/02/2024.-

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Etapa	Responsable	Plazo
Difusión del Proceso de Selección	Correo	16/02/2024 a 23/02/2024.
Recepción postulaciones	Correo seleccion@fonasa.cl	16/02/2024 a 23/02/2024.
Evaluación Curricular	Envíos antecedentes mediante herramienta web Ms. Forms: <a href="https://forms.office.com/r/9tjuswk60Z">https://forms.office.com/r/9tjuswk60Z</a>	26/02/2024 a 27/02/2024.
Evaluación Técnica y perfil Psicolaboral	Departamento Desarrollo de las Personas.	28/02/2024.
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Depto. Desarrollo de Personas Nivel Central – Aula Virtual.	01/03/2024.
Selección del Postulante	Comité de Selección	04/03/2024.

\*Las Fechas estipuladas en “Calendario de Selección” son solamente referenciales, ya que se encuentran sujetas a la cantidad de postulantes que tenga el proceso y a contingencias de difícil predicción. El comité podrá modificar los plazos contenidos en la calendarización, informando oportunamente dicha circunstancia a los/as postulantes a través de correo electrónico.

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.

Santiago, 16 de febrero de 2024.