

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de la Vacante

1.- Cargo	Profesional Resolutor, Subdepartamento Garantías y Calidad de Servicio
Lugar de Desempeño	Región Metropolitana
N° Vacante	1
Estamento	Profesional
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	10 E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 2.140.352.-

*En caso de que una persona funcionaria de Fonasa, con un grado mayor al ofrecido, postulase y fuese seleccionada para el cargo, ésta no mantendrá su grado, sino que obtendrá el grado que se estipula en las presentes bases.

II. Objetivo del cargo

Gestionar con calidad y eficiencia su rol, siendo responsable de velar por el otorgamiento de respuestas correctas, completas y resolutorias a las solicitudes y reclamos ciudadanos de nuestros beneficiarios, ingresadas directamente por ellos, o recepcionadas a través de las plataformas institucionales de la Superintendencia de Salud, Presidencia y OIRS de MINSAL, 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 de Subdepartamento Garantías y Calidad de Servicio.	Nivel Central

IV. Principales funciones asociadas:

- Revisión de respuestas enviadas a V°B°
 - Velar por el otorgamiento de respuestas correctas en forma y fondo, revisando que sea lo más resolutoria posible según cada caso.
 - Revisión de coherencia entre requerimiento y respuesta.
 - Revisión de antecedentes que respalden que la respuesta es correcta.
 - Revisión de forma de la respuesta, correcta redacción y ortografía.
 - Generar la conversación, y acuerdos en caso de diferencias de criterios de respuestas con resolutores, si no hay consenso se escala a jefatura para definición.
 - Firmar oficios de respuesta en un plazo máximo de 72 horas hábiles una vez recepcionados, a excepción de los casos GES 30 días cuyo plazo máximo de firma será 24 horas hábiles.
 - Rechazar folios con el fin de que resolutor evalúe los cambios solicitados, argumento de rechazo debe quedar bien explicado en el registro histórico de Workflow.
- Revisión constante de bandeja de casos
 - Revisar constantemente los casos en su bandeja de gestor, con énfasis en el cumplimiento de plazos y gestión que corresponda para casos asignados, solicitudes de re-derivación y posibles rechazos que no hayan llegado a destinatario.
- Re-derivar
 - Revisar pertinencia de solicitud de re-derivación en cuanto al tipo/concepto/detalle de requerimiento.
 - Revisar pertinencia en la solicitud de re-derivación en cuanto al territorio zonal (ya sea el prestador reclamado, así como las direcciones de solicitante y afectado).
 - Generar re-derivación en plazo máximo de 3 días hábiles. En caso de re-derivar caso en Estado: "En gestión" se debe avisar vía correo electrónico a resolutor o al gestor en caso de derivarse a una Dirección Zonal.

- Revisar al momento de derivar el caso llegue al destinatario elegido, lo cual puede ser constatado en registro de acciones.
- Fusionar
 - Revisar pertinencia de solicitud de fusión
 - Generar fusión en sistema. Antes de fusionar, el caso debe re-tipificarse como Reinsistencia y pasar a gestión.
- Escalar incidencias que puedan afectar su gestión
- Realizar propuestas de mejora en las respuestas predefinidas existentes y proponer creación de nuevas maquetas ante la detección de esta necesidad
- Participar en calibraciones agendadas periódicamente e insumar casos para ser analizados en estas sesiones.
- Retroalimentar a jefatura de Subdepartamento de necesidades detectadas para trabajar con áreas internas y externas a la institución, con el fin de mejorar procesos y/o establecer menores canales de comunicación.
- Levantamiento de necesidades de capacitaciones trimestrales, tanto internas (Equipo N3) O a otros canales de atención.
- Aplicar procedimiento de gestión casos Superintendencia de Salud, SIS.
- Creación y derivación de Folios de Reclamos Administrativos recepcionados desde la SIS.
- Monitorear y validar la calidad y oportunidad de las respuestas de Folios SIS.
- Verificar el cumplimiento de Instrucciones y Sentencia de Reclamos Administrativos y Roles Arbitrales.
- Colaborar con Fiscalía en entrega de antecedentes para gestión de Recursos y demandas.
- Gestionar y resolver casos prioritarios o críticos en casos que corresponda.
- Cumplir con labores asignadas por Jefatura directa que se encuentren dentro de sus competencias.

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

Profesional Grado 10° 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 2 años 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 3 años en el sector público o privado.

VI. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

Título Profesional de las ciencias de la administración, Educación, Ciencias Sociales y/o Ingenierías.

Capacitación deseable:

- Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.
- Conocimiento en normativa de las Garantías explícitas de salud (GES)
- Manejo Computacional básico (Excel y/o Word)
- Curso Acreditación 2020 o posteriores.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Curso Ética, Probidad y Transparencia.
- Responsabilidad Administrativa y Procedimientos Disciplinarios
- Lenguaje Ciudadano.
- Gestión del Desempeño.
- Derechos y Deberes funcionarios.

b. 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. • Flexibilidad. • Conciencia Organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al Logro y los Resultados. • Tolerancia al Trabajo Bajo Presión. • Iniciativa. • Pensamiento Conceptual y Analítico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción y elaboración de documentos. • Manejo computacional básico (Excel y/o Word) • 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. • Elaboración de propuestas de mejora. • Aprendizaje continuo.

c. Experiencia Profesional

- Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional de al menos 2 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas; o
- Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional de al menos 3 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas.

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 Educativa” y “Capacitación”. El puntaje mínimo de aprobación es de 20 puntos.

Factor	Criterio de Evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Min. Para aprobar	Ponderador
Formación Educativa	Profesional del área de ciencias sociales, educación, administración o Ingeniería.	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			

*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	Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional superior a 3 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas; o	30	30	20	30%
	Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional superior a 4 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en				

	cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas.				
	Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional entre 2 y 3 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas; o Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional entre 3 y 4 años en áreas de solicitudes ciudadanas presencial y/o digital, en cualquiera de las etapas del proceso de gestión de dichas Solicitudes Ciudadanas.	20			
	Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional inferior a 2 años. Para títulos profesionales de una carrera de, a lo menos, 8 semestres y menos de 10 semestres de duración, debe acreditar una experiencia profesional inferior a 3 años.	0			

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	30	18	30%
	2	12			
	1	6			
Evaluación Teórica	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				

Elementos de la Prueba Técnica (30 puntos):

Contenidos de la parte teórica	Contenidos de la parte práctica
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la institución. • Productos y servicios del Fonasa. • Normativa GES vigente. • Normativa de Servicios Fonasa. 	Resolución de casos asociados a reclamos de beneficiarios FONASA.
Evaluación parte Teórica (Alternativas/V o F)	Evaluación Parte Práctica (Análisis de casos)
<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas de selección múltiple. 18 preguntas, 1 punto cada pregunta. (Total 18 puntos). • Tiempo: 30 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntaje: 3 casos (6 puntos cada caso). • Tiempo: 60 minutos.
Material de Estudio:	
<ul style="list-style-type: none"> • DFL N°1/2005 Ministerio de Salud. • Ley 19.966/2004 establece un régimen de Garantías explícitas en Salud. • 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. • Procedimiento Préstamos Médicos. • 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. • Circular IF N°4 de 2005 Reclamos. • Manual de Acreditación. 	

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 32 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/fBzZV99qB8> Hasta las 16:00 hrs. Del 18/06/2024

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección.	avisogestionpersonas@fonasa.cl y www.fonasa.cl	10/06/2024 al 18/06/2024
Recepción postulaciones.	Link Ms. Forms: https://forms.office.com/r/fBzZV99qB8	10/06/2024 al 18/06/2024
Evaluación Curricular.	Dpto. Desarrollo de Personas	19/06/2024 al 26/06/2024
Evaluación Técnica.	Depto. Desarrollo de Personas	27/06/2024 al 01/07/2024
Apreciación Global del Candidato.	Depto. Desarrollo de Personas / Comité de Selección.	02/07/2024 al 04/07/2024
Selección del Postulante.	Jefatura de División Servicio al Usuario	05/07/2024 al 8/07/2024

*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.