

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN MIXTO

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	17° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 739.044.-

*Si la persona que queda seleccionada es externa a la institución, la calidad Contrata estará condicionada por una evaluación de desempeño, la que se realizará posterior a 3 meses (empleo a prueba) de ejercicio en el cargo, la que definirá la continuidad del postulante en la institución.

*En caso de que una persona funcionaria de Fonasa, con un grado mayor al ofrecido, postulouse 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 y resolver los distintos tipos de solicitudes ciudadanas ingresadas por los usuarios de FONASA a través de la página web, que son asignadas al Centro de Atención Virtual (consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias, denuncias). Contándose entre los usuarios no sólo beneficiarios sino también empleadores, prestadores, personas naturales y jurídicas; 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

- Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley N.º 18.834 sobre Estatuto Administrativo:
 -
 - Ser ciudadano(a) o extranjero(a) poseedor de un permiso de residencia;
 - Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
 - Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
 - Haber aprobado la educación media y poseer el nivel educacional o título técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley;
 - No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria;
 - No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargo públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.
 -
 - Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del acceso a cargos de auxiliares y administrativos, no será impedimento para el ingreso encontrarse condenado por ilícito que tenga asignada pena de simple delito, siempre que no sea de aquellos contemplados en el Título V, Libro II, del Código Penal. (Cambio vigente desde el 15.10.2013, según Ley 20.702).
 - No estar afecto a las inhabilidades establecidas en el artículo 54 de la ley N.º 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:
 -
 - Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
 - Tener litigios pendientes con el Servicio, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
 - Ser director, administrador, representante o socio titular del 10% o más de los derechos de cualquier clase de sociedad, cuando ésta tenga contratos o cauciones vigentes ascendientes a 200 UTM o más, o litigios pendientes con el Servicio.
 - Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de jefe de Departamento inclusive.
 - Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcionario, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

b. Requisitos específicos

Administrativo Grado 17° E.U.S.

Licencia de Enseñanza Media o equivalente, y acreditar experiencia laboral de, al menos, 4 años en el sector público o privado.

- En atención a las funciones que ejercerán las personas en el empleo indicado y atendida la naturaleza del cargo, cuyo perfil de búsqueda para este caso en específico señala que las labores a realizar por la persona seleccionada se refieren a tareas propias del nivel educacional exigido (contar con licencia de enseñanza media o equivalente), por lo cual, en esta oportunidad no serán considerados aquellos postulantes que cuenten con títulos profesionales otorgados por alguna Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste.

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 4 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.	10%
Evaluación Experiencia Laboral.	20%
Evaluación de Competencias Técnicas.	20%
Evaluación Psicolaboral y por competencias.	20%
Apreciación Global del Candidato.	30%

VIII.- Criterios de evaluación

a. Evaluación Curricular:

Esta etapa tiene una ponderación del 10% dentro del total del proceso. El puntaje final de esta etapa corresponde a la sumatoria de los factores “Formación Educativa”, “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 Educativa	Licencia de Enseñanza Media o Equivalente	20	30	20	10%
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.

b. 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 superior a 5 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 4 y 5 años en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	12			
	Experiencia laboral inferior a 4 años en el área administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	0			

c. Evaluación Competencias Técnicas:

La etapa tiene una ponderación del 20% 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.

Factor	N° de Respuestas Correctas en prueba técnica	Puntaje	Puntaje máximo	Puntaje mín. para aprobar etapa	Ponderador
competencia Técnica	20	30	30	18	20%
	19	28,5			
	18	27			
	17	25,5			
	16	24			
	15	22,5			
	14	21			
	13	19,5			
	12	18			
	11	16,5			
	10	15			
	09	13,5			
	08	12			
	07	10,5			
	06	09			
	05	7,5			
	04	06			
	03	4,5			
	02	03			
	01	1,5			
00	00				

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 punto 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.

d. Evaluación Psicolaboral y por Competencias.

La etapa tiene una ponderación del 20% dentro del total del proceso. Consiste en la segunda evaluación del perfil laboral 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 Max.	Puntaje Min. Para aprobar	Ponderador
Evaluación Psicolaboral y por Competencias	Obtiene categoría de "Recomendable".	30	30	20	20%
	Obtiene categoría de "Recomendable con observaciones".	20			
	Obtiene categoría de "No Recomendable".	0			

El puntaje final de cada postulante que superaron todas las etapas corresponderá a la suma de 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.

e. 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 facultada 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 a través del Portal de Empleos Públicos www.empleospublicos.cl hasta las 16:00 hrs. Del día martes 18 de junio del 2024, en la Postulación “Administrativo de Subdepto. De Atención Virtual” (Grado 17°).

Para realizar consultas respecto a estas bases de postulación deberán remitirlas al correo electrónico seleccion@fonasa.cl

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección.	www.empleospublicos.cl ; avisogestionpersonas@fonasa.cl y www.fonasa.cl	10/06/2024 al 18/06/2024
Recepción postulaciones.	www.empleospublicos.cl	10/06/2024 al 18/06/2024
Evaluación Curricular.	Dpto. Desarrollo de Personas	19/06/2024 al 26/06/2024
Evaluación Técnica / Perfil Laboral Psicológico	Depto. Desarrollo de Personas	27/06/2024 al 02/07/2024
Apreciación Global del Candidato	Depto. Desarrollo de Personas / Comité de Selección.	03/07/2024 al 08/07/2024
Selección del Postulante.	Jefatura de División Servicio al Usuario	09/07/2024 al 11/07/2024

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

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 29 de Mayo 2024