



LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN MIXTO

I. Identificación de las vacantes.

1.- Cargo	Administrativos Centro de Atención Virtual.
Lugar de Desempeño:	Santiago
N° Vacantes:	1
Estamento:	Administrativo.
Calidad Jurídica:	Contrata.
Grado:	20 E.U.S.
Renta Total Haberes:	\$638.079.-

*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, 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 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
Jefa Subdepartamento Centro 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 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.
- 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.

b. 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.
- Perspectiva de género.

c. 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. • Flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al logro y los resultados. • Tolerancia al trabajo bajo presión. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo /trabajo colaborativo. 	<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.

d. Experiencia Laboral

- Experiencia laboral de al menos 2 años en el área administrativa del sector público o privado, deseable 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.

No se recibirán postulaciones mediante otra vía que no sea el Portal de Empleos Públicos (correo electrónico, Oficina de Partes, etc.)

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 y selección. Por el contrario, quien no acredite el cumplimiento de los requisitos obligatorios con documentos de respaldo quedará excluido del presente proceso.

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, sin perjuicio de lo anterior, será posible por parte de personal del servicio solicitar complementación de datos dentro de la documentación cuando se estime conveniente.



Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan. Las/os postulantes que no adjunten los antecedentes requeridos, quedarán fuera del proceso.

Los documentos requeridos en el presente llamado se deben ingresar en el mismo Portal de Empleos Públicos, en la opción

“Adjuntar Archivos”, donde deberá adjuntar cada uno de los documentos que se exige sean presentados al momento de formalizar su postulación al cargo, con lo cual, quedarán con un ticket. Si el postulante no adjunta los documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción de postular, quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.

Las etapas de “Evaluación de Competencias Técnicas” y “Evaluación Psicolaboral” se realizará de manera virtual a través de las herramientas disponibles para ello (Aula Virtual FONASA), notificándose al postulante al correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizará dichas evaluaciones.

Las personas interesadas en postular a través del Portal de Empleos Públicos deberán registrarse previamente como usuarios de éste y completar el Curriculum Vitae del Portal (en el menú MI CV, en VER CV) y adjuntar los documentos solicitados en Documentos Requeridos para postular.

La etapa de “Apreciación Global del Candidato” se realizará de manera presencial y/o virtual a través de las herramientas tecnológicas disponibles, notificándose al postulante al correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizará dicha evaluación.

Tanto para la etapa de “Evaluación de Competencias Técnicas”, “Evaluación Psicolaboral” como la de “Apreciación Global del Candidato(a)” la citación al postulante será notificada con la debida anticipación.

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.

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.

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(a)	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 Educacional” y “Capacitación”. El puntaje mínimo de aprobación 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	10%
Capacitación	Poseer 3 o más capacitaciones relacionadas con el cargo, en los últimos 5 años.	10			
	Poseer 2 capacitaciones relacionadas con el cargo, en los últimos 5 años.	6			
	Poseer 1 capacitación relacionada con el cargo, en los últimos 5 años.	3			

*Si el postulante presenta 2 o más capacitaciones en una misma temática, se contabilizará como 1 capacitación.

b. Evaluación de 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 20 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx.	Puntaje Mín. 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.	30	30	20	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.	20			



	Experiencia laboral inferior a 2 años, en el área administrativa del sector público o privado.	0			
--	--	---	--	--	--

c. Evaluación de Prueba Técnica.

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				

Estructura de Prueba Técnica:

Contenidos de la Prueba Técnica: (Duración: 30 minutos)

Contenido de la parte teórica	N° de Preguntas	Puntaje apartado	%
Conocimiento de la institución	3 (Alternativas)	4.5	15%
Productos y servicios del Fonasa y Perspectiva de Género.	10 (Alternativas)	15	85%
Productos y servicios del Fonasa y Perspectiva de Género.	7 (Verdadero y Falso)	10.5	

Preguntas: 20

Tiempo: 30 Minutos

Material de Estudio: Pueden ser consultados en la página web de Fonasa: www.fonasa.cl

La etapa de evaluación de competencias técnicas se realizará de manera virtual a través de las herramientas disponibles para ello (Aula Virtual Fonasa u otra), notificándose a través del correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizarán dichas evaluaciones.

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 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	30%

Para realizar la evaluación de esta etapa, se utilizarán 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 realizará dicha 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 de 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.

En caso de igualdad en la puntuación final, el factor de desempate será el puntaje obtenido en la etapa



“Evaluación de Apreciación Global del Candidato”. En caso de que se mantuviese el empate en los puntajes, la decisión final será tomada por la Jefatura de la División de Gestión de Usuarios.

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.

IX. Documentación a presentar

- Curriculum Vitae Libre.
- Certificado de Licencia de Enseñanza Media o equivalente
- Certificados de Capacitación o Certificado de capacitaciones institucional con firma y timbre de quien lo emite.
- Certificado de situación militar al día, si corresponde.
- Declaración jurada que cumple requisitos de ingreso (art. 12 letras c), e) y f), y art. 54 DFL 1/19653) (Anexo Empleos Públicos)
- Certificado emitido por el área de Gestión de Personas/Recursos Humanos (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 Portal de Empleos Públicos www.empleospublicos.cl hasta las 16:00 hrs. Del día martes 18 de junio del 2024, en la Postulación “Administrativos Centro de Atención Virtual” (Grado 20°).

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

*Las Fechas estipuladas en el calendario presentado anteriormente se encontrarán sujetas a cambios dependiendo del volumen de postulantes.

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 27/05/2024