

LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de la Vacante:

Cargo	Asesor (a) de Salud Valparaíso
N° Vacantes	1
Planta	Administrativa
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	14° E.U.S.
Renta Total Haberes	\$ 872.895.-

* Si la persona seleccionada ostentado un grado mayor al ofrecido en la vacante, se mantendrá su grado y calidad contractual vigente, asumiendo específicamente la función, motivo del proceso de selección al que postula. En este caso, la diferencia entre el grado ostentado y el grado ofrecido en la vacante no podrá ser superior a tres grados. En el caso que el grado ostentado sea menor al grado ofrecido en la vacante, es decir que el proceso interno represente una mejora de grado para la persona, no existirá un límite respecto de la cantidad de grados que pueda subir.

II. Objetivo del cargo:

Asegurar, orientar e informar con calidad y eficiencia los diferentes procesos administrativos que constituyan la atención de prestadores, asegurados y no asegurados conforme a las disposiciones vigentes, manteniendo los resguardos de probidad y seguridad correspondientes.

III. Dependencia jerárquica del cargo:

Superior jerárquico	Establecimiento
Jefe(a) Sucursal	Sucursal Valparaíso

IV. Principales funciones asociadas:

- Orientar e informar a los asegurados sobre todos los productos y servicios que el Seguro ofrece, de forma presencial y vía Web, de acuerdo a la normativa vigente.
- Incorporar y mantener actualizada la información de los asegurados en base de datos del Fonasa.
- Ejecutar las distintas aplicaciones de acuerdo a las atribuciones y al perfilamiento (de acceso a aplicativos y ejecutables) que disponga módulo de venta y atención de servicios.
- Recepcionar, registrar y canalizar en forma correcta las Solicitudes Ciudadanas Escalables y No Escalables ingresadas por los asegurados a sucursales, de acuerdo a los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Realizar valorización y venta de Programas de Atención de Salud para el otorgamiento de las prestaciones de salud de la Modalidad Libre Elección conforme a las disposiciones legales vigentes y los reglamentos institucionales.
- Emitir bonos de atención para el otorgamiento de prestaciones de salud en la Modalidad Libre Elección de acuerdo a los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Emitir préstamos médicos para el otorgamiento de prestaciones de salud en la Modalidad Libre Elección y Modalidad de Atención Institucional, de acuerdo a los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Derivar consultas de situaciones complejas solicitadas por los usuarios del Fondo a

Jefatura directa y/o a aquellos interlocutores válidos definidos por el procedimiento vigente.

- Representar a la institución ante la ciudadanía, participando en actividades de terreno, charlas informativas a cualquier organización externa que lo solicite.
- Ejecutar la recaudación/rendición de los distintos medios de pagos que provienen de la venta de productos y servicios de la institución y la recaudación de dineros generados mediante los distintos medios de pagos.
- Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, para dar respuesta oportuna a los beneficiarios. (Páginas de internet, scanner, correos electrónicos, etc.).
- Apoyar ocasionalmente en tareas administrativas encomendadas por Jefe directo de Sucursal.
- Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por su jefatura, dentro de su competencia y ámbito de atribuciones.

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.

(No es necesario que los funcionarios(as) lo soliciten, dado que serán solicitados internamente por el Departamento Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Zonal Centro Norte)

b. Requisitos específicos

Administrativo Grado 14° E.U.S.

- Licencia de Enseñanza Media o equivalente, y acreditar experiencia laboral de, al menos, 5 años en el sector público o privado.

VI. Competencias para el cargo:

a. Nivel educacional requerido para el cargo:

- Licencia de Enseñanza Media o equivalente.

b. Capacitación deseable:

- Curso Atención a Clientes.
- Manejo Computacional básico (Excel y/o Word)
- Curso de cajero.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo / trabajo colaborativo.
- Normativa de Legislación Previsional vigente.
- Curso del área de la administración.
- Curso de los productos y servicios del Fonasa.
- Curso de Ética, Probidad y Transparencia.
- Curso de Responsabilidad administrativa y procedimientos disciplinarios.
- Capacitación en perspectiva de género

c. Competencias:

Institucionales	De nivel	Específicas
<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">- Conocimiento de los productos y servicios del Fonasa.- Conocimiento en Calidad de Servicio Modelo de Atención.

d. Experiencia Laboral

Administrativo Grado 14° E.U.S.

Experiencia laboral mínima de 5 años, en el área Administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.

VI. 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 reclutamiento. Por el contrario, quien no acredite el cumplimiento de los requisitos obligatorios quedará 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.

Los puntajes de los/as postulantes que en primera instancia no hayan resultado como elegidos (cumpliendo con los criterios de idoneidad para el cargo), quedarán resguardados en una lista de elegibles para proveer futuras vacantes, que se den en los próximos 6 meses y que quedarán asociadas al presente concurso.

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	15%
Evaluación Experiencia Laboral	20%
Evaluación de Competencias Técnicas	30%
Apreciación Global del Candidato	35%

VII. Criterios de evaluación

1. Evaluación Curricular

Esta etapa tiene una ponderación del 15% 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	15%
Capacitación*	Poseer más de 3 capacitaciones relacionadas con la formación deseable, en los últimos 5 años.	10			
	Poseer de 2 a 3 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.

2. 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 12 puntos.

Factor	Criterio de evaluación	Puntaje	Puntaje Máx	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Grado 14°: Experiencia laboral mayor a 6 años en el área Administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	20	20	12	20%
	Grado 14°: Experiencia laboral entre 5 y 6 años en el área Administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	12			
	Grado 14°: Experiencia laboral menor a 5 años en el área Administrativa del sector público o privado, de preferencia en funciones orientadas a la atención de público.	0			

3. 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 (aplicación de prueba técnica), 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 mínimo para aprobar etapa	Ponderador
Competencia Técnica	20	30	30	18	30%
	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			

Contenidos de la Prueba Técnica:

- Conocimiento de la institución, los productos y servicios del Fonasa.
- Modelo de Atención y Experiencia de Servicio.
 - o Contenidos del material de estudio pueden ser consultados en la página web de Fonasa: www.fonasa.cl y en el gestor de contenidos institucional.

Esta evaluación medirá los conocimientos de los contenidos para el cargo a través de 20 preguntas de selección múltiple y verdadero/falso, para lo cual cada postulante contará con 30 minutos para su desarrollo.

La etapa de evaluación de competencias técnicas se realizará de manera presencial, debiendo cada postulante asumir el costo del traslado al lugar de evaluación, o 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.

4.- Apreciación Global del Candidato

Esta etapa tiene una ponderación final del 35% y consiste en la realización de una entrevista individual de valoración global, efectuada por el Comité de Selección, los cuáles 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	35%

La etapa de “Apreciación global del candidato”, se realizará de manera presencial, debiendo cada postulante asumir el costo del traslado al lugar de evaluación, o 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.

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.

VIII Documentación a presentar

- Ficha de Postulación (Anexo 1)
- Curriculum Vitae Libre.
- Fotocopia simple Certificado de Licencia de Enseñanza Media o equivalente
- Fotocopia simple de Certificados de Capacitación.
- Certificado del empleador (actual y/o anterior) que acredite experiencia laboral 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.

IX Plazo de Recepción de Postulaciones

Las postulaciones (currículum vitae y antecedentes) deben ser remitidas mediante el link: <https://forms.office.com/r/TWS9Y0d7nS> hasta las 16:00 hrs. del día 06.08.2024, para el cargo Asesor/a de Salud Valparaíso.

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección	Correo avisogestiondepersonas@fonasa.cl	30.07.2024 a 06.08.2024
Recepción postulaciones	Envíos antecedentes a Forms: https://forms.office.com/r/TWS9Y0d7nS	30.07.2024 a 06.08.2024
Evaluación Curricular	Dpto. Gestión y Desarrollo Personas DZCN	07.08.2024 a 12.08.2024
Evaluación Técnica	Dpto. Gestión y Desarrollo Personas DZCN/Aula virtual Fonasa.	13.08.2024 a 16.08.2024
Entrevista final de conocimientos y apreciación global del candidato.	Comité de Selección	19.08.2024 a 21.08.2024
Selección del Postulante	Directora Zonal DZCN	22.08.2024 a 26.08.2024

DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Valparaíso, 30 julio de 2024.-