

## LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN MIXTO

### I. Identificación de las vacantes

1.- Cargo	Asesor(a) de Salud – Sucursales Región Metropolitana
Lugar de Desempeño	Nivel Central (RM)
N° Vacante	9
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 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, teniendo en cuenta el Estamento del Proceso, podrán postular sólo hasta el grado 15° E.U.S.

### II. Objetivo del cargo

Asegurar, orientar e informar con calidad y eficiencia los diferentes procesos administrativos que constituyan la atención de prestadores, proveedores y 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
Jefatura de Sucursal	Sucursal por Definir

### IV. Principales funciones asociadas

- Asesorar, orientar e informar a las personas usuarias sobre todos los productos y servicios que el Seguro ofrece.
- Incorporar y mantener actualizada la información de las personas beneficiarias y sus cargas 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, atención de servicios (front integrado), afiliación en línea u otros asociadas a la realización de trámites de las personas usuarias.
- Recepcionar, registrar y canalizar en forma correcta las Solicitudes Ciudadanas Escalables y No Escalables ingresadas por los asegurados a sucursales, de acuerdo con 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 con los procedimientos, plazos y normativa vigente.
- Derivar consultas de situaciones complejas solicitadas por los usuarios/as 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.
- Asistir y realizar todos los cursos, capacitaciones, jornadas de trabajo respecto a los diferentes procesos que involucran a materias reglamentadas.
- Administrar y gestionar la recaudación/rendición de los distintos medios de pagos que provienen de la venta de productos y servicios de la institución.



- Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, para dar respuesta oportuna a los beneficiarios. (Base de conocimiento, páginas de internet, scanner, correos electrónicos, celular, 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

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:

- a) Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

#### VI. Competencias para el cargo

##### a. Nivel Educativo requerido para el cargo

- Licencia de Enseñanza Media o equivalente.
- 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.

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.

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

d. Experiencia Laboral

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

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 máximo de dieciocho 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 Educativa	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. 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 <b>superior a 3 años</b> , en el área administrativa del sector público o privado, 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, en funciones orientadas a la atención de público.	20			
	Experiencia laboral <b>menor a 2 años</b> , en el área administrativa del sector público o privado, en funciones orientadas a la atención de público.	0			

c. 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				

Estructura de Prueba Técnica:

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

Contenido de la parte teórica	N° de Preguntas	Puntaje al apartado	%
Conocimiento de la institución	3 (Alternativas)	4.5	15%
Productos y servicios del Fonasa	10 (Alternativas)	15	85%
Productos y servicios del Fonasa	7 (Verdadero y Falso)	10.5	
Preguntas: 20			
Tiempo: 30 Minutos			
Material de Estudio: Pueden ser consultados en la página web de Fonasa: <a href="http://www.fonasa.cl">www.fonasa.cl</a>			

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.

La evaluación de estas fases se realiza sobre la base de etapas sucesivas, por lo que el puntaje establecido como mínimo para aprobar cada una de ellas determina a los participantes el paso a la etapa siguiente.

a. Evaluación Psicolaboral

La etapa tiene una ponderación del 20% dentro del total del proceso. Consiste en la 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 Máx.	Puntaje Min. para aprobar	Ponderador
Evaluación Psicolaboral	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de “Recomendable para el cargo”	30	30	20	20%
	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de “Recomendable con observaciones para el cargo”	20			
	La evaluación psicolaboral arroja un resultado de “No recomendable para el cargo”	0			

La evaluación de estas fases se realiza sobre la base de etapas sucesivas, por lo que el puntaje establecido como mínimo para aprobar cada una de ellas determina a los participantes el paso a la etapa siguiente.

b. Apreciación global del candidato(a)

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 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, con hasta incluso un decimal)	1 - 40	40	32	30%

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.

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 máximo de dieciocho candidatos para la vacante a proveer.

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 (**dicho apartado es necesario tanto para personas postulantes internas como externas a la institución.**)
- Certificado de situación militar al día, si corresponde (en el caso que por su género no sea obligatorio presentar dicho certificado y presentase inconvenientes, puede repetir un documento de los puntos anteriores).
- Declaración jurada que cumple requisitos de ingreso (art. 12 letras c), e) y f), y art. 54 DFL 1/19653) (Anexo Empleos Públicos).
- 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.



### X.- Plazo de recepción de postulaciones

Las postulaciones deben ser remitidas a través del Portal de Empleos Públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) hasta las 16:00 hrs. Del día lunes 12 de agosto del 2024, en la Postulación “Asesor/a de Salud – Sucursales Región Metropolitana” (Grado 20°).

Para realizar consultas respecto a estas bases de postulación deberán remitirlas al correo electrónico [seleccion@fonasa.cl](mailto:seleccion@fonasa.cl)

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección.	<a href="http://www.empleospublicos.cl">www.empleospublicos.cl</a> ; <a href="mailto:avisogestionpersonas@fonasa.cl">avisogestionpersonas@fonasa.cl</a> y <a href="http://www.fonasa.cl">www.fonasa.cl</a>	02/08/2024 al 12/08/2024
Recepción postulaciones.	<a href="http://www.empleospublicos.cl">www.empleospublicos.cl</a>	02/08/2024 al 12/08/2024
Evaluación Curricular.	Dpto. Desarrollo de Personas	13/08/2024 al 20/08/2024
Evaluación Técnica / Perfil Laboral Psicológico	Depto. Desarrollo de Personas	21/08/2024 al 30/08/2024
Apreciación Global del Candidato	Depto. Desarrollo de Personas / Comité de Selección.	02/09/2024 al 04/09/2024
Selección del Postulante.	Jefatura de División Servicio al Usuario	05/09/2024 al 09/09/2024

\*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, 18 de Julio de 2024.