



LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO

I. Identificación de las vacantes

Cargo	Asesor(a) de Salud – Sucursal Región Metropolitana
Lugar de Desempeño	Sucursal RM (Por definir)
N° de Vacantes	1
Estamento	Administrativo (Sin asignación Profesional)
Calidad Jurídica	Contrata
Grado	16 ° E.U.S.
Renta total de haberes	\$ 780.092.-

*(En el caso que un funcionario/a de Fonasa postule y gane un cargo asociado a un grado menor al que ostenta, se mantendrá su grado y calidad contractual vigente, asumiendo específicamente la función; por motivo del proceso de selección al que postula, con una diferencia de 3 grado con el ofertado) (Podrán postular Funcionarios/as hasta grado 13° Inclusive).

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 Sucursal	Sucursal RM (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

- Estar calificado 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 facilitados internamente.

b. Requisitos específicos

Administrativo Grado 16° E.U.S.

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

VI. Competencias para el cargo

a. Nivel Educativo requerido para el cargo

- Licencia de Enseñanza Media y/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 educativo 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

- 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"> - 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/colaborativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción y elaboración de documentos. - Herramientas computacionales Microsoft Office Nivel Básico.

d. Experiencia Laboral

- Experiencia laboral de al menos 4 años en las áreas administrativas 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.

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.

Etapas del proceso de reclutamiento y selección:

Etapas	Ponderación
Evaluación curricular	10%
Evaluación experiencia laboral	30%
Evaluación de competencias técnicas	30%
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			

b. Experiencia laboral

Esta etapa tiene una ponderación del 30% 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 Mínimo para aprobar	Ponderador
Experiencia Laboral	Experiencia laboral superior a 5 años, en el área administrativa del sector público o privado, en funciones orientadas a la atención de público.	30	30	20	30%
	Experiencia laboral entre 4 y 5 años, en el área administrativa del sector público o privado, en funciones orientadas a la atención de público.	20			
	Experiencia laboral menor a 4 años, 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 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.

Factor	N° de Respuestas Correctas en prueba técnica	Puntaje	Puntaje máximo	Puntaje mín. 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				

La etapa de evaluación de competencias técnicas podrá realizarse de manera presencial o virtual a través de las herramientas disponibles para ello, notificándose a través del correo electrónico declarado en la postulación, el día y hora en que se realizarán dichas evaluaciones.

Contenidos de la Prueba Técnica: (Duración: 60 minutos)

Contenido de la parte teórica	N° de Preguntas	Puntaje el apartado	%
Conocimiento de la institución	3 (Alternativas)	3	65%
Productos y servicios del Fonasa	10 (Alternativas)	10	
Productos y servicios del Fonasa	7 (Verdadero y Falso)	7	
Productos y servicios del Fonasa	2 casos de Desarrollo	10	35%
Preguntas: 22			
Tiempo: 60 Minutos			

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

d. 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)	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 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
- Curriculum Vitae Libre.
- Certificado digital de Licencia de Enseñanza Media y/o equivalente
- Certificados de Capacitación (Certificado SIRH Capacitaciones horas pedagógicas)
- 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 link: <https://forms.office.com/r/1nzqNPK71w>, hasta las 16:00 hrs. del día 30 de octubre de 2024.

CALENDARIO DE SELECCIÓN		
Difusión del Proceso de Selección.	Correo avisogestionpersonas@fonasa.cl	24/10/2024 al 30/10/2024
Recepción Postulaciones.	Link: https://forms.office.com/r/1nzqNPK71w	24/10/2024 al 30/10/2024
Evaluación Curricular.	Depto. Desarrollo de Personas	04/11/2024 al 08/11/2024
Evaluación Técnica	Depto. Desarrollo de Personas	11/11/2024 al 13/11/2024
Apreciación Global del Postulante.	Comité de Selección.	14/11/2024 al 18/11/2024
Selección del Postulante.	Jefa División Gestión de Usuarios.	19/11/2024 al 21/11/2024

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.
Santiago, 21 de octubre de 2024.