

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepartamento Gestión y Desarrollo de Personas  
RSC/GRV/MEM

**APRUEBA PAUTA Y PERFIL DE SELECCIÓN PARA PROVEER EN CALIDAD DE REEMPLAZO PRE Y POSTNATAL PARA EL CARGO ADMINISTRATIVO/A AGENCIA REGIONAL DE ARICA PARINACOTA.**

**EXENTA Nº 619**

**SANTIAGO, 18 AGO 2021**

**VISTO:** Los artículos 10, 18 y 19 del DFL 29/2004, Estatuto Administrativo; el DFL Nº3/2004, que fija planta de personal para la Superintendencia de Salud; las Resoluciones Nº6 y 7 de 2019, ambas de la Contraloría General de la República; y la Resolución Afecta Nº 1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que Aprueba Normas de Aplicación General en materias de Gestión y Desarrollo de Personas a todos los servicios públicos, el Decreto Afecto Nº58 de 2019 del Ministerio de Salud, y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud, dicto la siguiente,

## **RESOLUCIÓN:**

**1º LLÁMESE** a un proceso de selección para la provisión del siguiente cargo en calidad de contratado, a través del portal web Empleos Públicos y otros portales asociados:

| <b>Cargo</b>   | <b>Nº de vacante</b> | <b>Escalafón</b> | <b>Grado</b> | <b>Intendencia/Departamento /Unidad requirente.</b> |
|--|----------------------|------------------|--------------|---|
| Administrativo/a<br>Agencia Regional<br>de Arica<br>Parinacota | 1                    | Administrativo   | 19º          | Coordinación Regional                               |

**2º APRUÉBASE** el perfil de selección para el siguiente cargo.



## PERFIL DE SELECCIÓN

### CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Nombre del Cargo</b>         | Administrativo/a Agencia Regional de Arica |
| <b>Reporta a</b>                | Jefatura de la Agencia Regional de Arica   |
| <b>Calidad Jurídica</b>         | Reemplazo Pre y Postnatal                  |
| <b>Grado E.O.F.</b>             | 19° E.O.F. Administrativo.                 |
| <b>Renta bruta mensualizada</b> | \$ 848.488 bruto mensual                   |
| <b>Región</b>                   | Arica                                      |
| <b>Cupos</b>                    | 01   |

### I. PROPÓSITO DEL CARGO

Realizar la atención de usuarios de mediana complejidad y organizar, canalizar y custodiar documentación y coordinar contactos externos e internos, con el propósito de mantener disponible la información requerida para desarrollar los procesos de la Agencia y lograr la atención de usuarios, además del ingreso de reclamos, en los diferentes sistemas para su correcta tramitación.

### II. PRINCIPALES FUNCIONES

- Realizar la Atención de usuarios de mediana complejidad por los canales telefónico y presencial.
- Manejar la Agenda de reuniones y las redes de contacto de la Agencia.
- Ingresar reclamos a los diferentes sistemas (derivaciones, Ley de Transparencia, consultas, reclamos, controversias, mediaciones con prestadores, etc.).
- Organizar y mantener los archivos de los documentos recepcionados y los que se generen al interior de la Agencia;
- Digitar y generar documentos; Recibir, distribuir y despachar correspondencia y documentos físicos o electrónicos; Canalizar la información hacia otras unidades.
- Colaborar en labores administrativas de su área de gestión.
- Detectar y requerir la mantención y reparación de los equipos de uso común, como impresora, scanner; Manejar e interactuar con los sistemas computacionales de trabajo
- Controlar el Aseo;
- Controlar la Caja Chica; Realizar registro de los permisos, feriados, viáticos, licencias médicas de los funcionarios de Agencia.
- Requerir, almacenar, custodiar y distribuir los materiales e insumos necesarios para el normal desarrollo de las actividades.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- Los contemplados en la ley N°18.834, Artículo 12° letra a, b, c, d, e, f.
  - Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2004. (Licencia de Enseñanza Media o equivalente)
- a. Formación deseable.**
- Licencia de enseñanza media o equivalente, o Técnico de nivel Superior en Secretariado o Asistente Ejecutivo.
- b. Experiencia deseable.**
- Experiencia en la elaboración de actos administrativos en la Administración Pública
  - Experiencia en Call center o atención telefónica y atención de otros medios electrónicos como Web o teleatención de a lo menos 2 años.
  - Experiencia en Instituciones Públicas o privadas en áreas de la Salud de a lo menos 2 años, en funciones directas, con la atención de público, con reclamos, atención de consultas, presencial y por otros medios
- c. Conocimientos deseables**
- Modelos y Técnicas de Atención de usuarios.
  - Técnicas de ordenamiento y clasificación de documentos.



- Manejo de Ofimática.
- Microsoft Office nivel básico, Sistemas computacionales de Atención de Usuarios.
- Normativa del área de la salud, pública y/o privada.

**d. Competencias**

- Trabajo en Equipo/Colaborativo
- Aprendizaje Permanente
- Comunicación
- Orientación al Cliente Interno y Externo.
- Flexibilidad y Adaptación

**IV. ANTECEDENTES REQUERIDOS**

1. Curriculum Vitae actualizado en formato personal.
2. Fotocopia simple Título(s) Profesionales(s).
3. Fotocopia simple de Certificados, Diplomas de capacitación, Postgrados y/o Postítulos.

**V. POSTULACIONES Y ENTREGA DE ANTECEDENTES**

Las postulaciones y entrega de antecedentes se realizan a través del Portal Web, [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl)

Las personas interesadas deberán tomar los resguardos necesarios para que sus antecedentes sean recibidos en el plazo señalado. Una vez cerrado el plazo de recepción, no se podrán recibir nuevas postulaciones. Asimismo, no serán admisibles antecedentes adicionales.

**VI. PROCESO DE SELECCIÓN**

Se evaluará el cumplimiento de Requisitos Generales y Específicos en función de los aspectos que se encuentren debidamente certificados. **Sólo se puntuará lo que esté certificado con los documentos de respaldo señalados en el punto V de este documento.**

Los postulantes podrán ser sometidos a:

- Pruebas de conocimientos y habilidades,
- Evaluación psicolaboral, y
- Entrevista Global con el Comité de Selección.

La Superintendencia de Salud dentro de sus procesos privilegia: la equidad de género, la no discriminación y la igualdad de oportunidad.

**VII. RESOLUCIÓN DEL CONCURSO**

Los resultados se publicarán en el Portal Web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

**VIII. FILTROS DE SELECCIÓN**

- Primero: Licencia de Enseñanza Media, Técnico de Nivel Superior en Secretariado o Asistente Ejecutivo.
- Segundo: Experiencia en áreas de atención de público de a lo menos 2 años, relacionadas con reclamos, atención de consultas, presencial y por otros medios
- Tercero: Experiencia en Instituciones Públicas o privadas en áreas de la Salud de a lo menos 2 años, en funciones directas, con la atención de público, con reclamos, atención de consultas, presencial y por otros medios.



Selección que se indica a continuación:

## 1 PAUTA DE SELECCIÓN

### 2.1 Condiciones generales

La selección se desarrollará a través de etapas excluyentes, es decir, de acuerdo al puntaje mínimo de aprobación de cada fase determinará el paso a las superiores.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, es decir, cuando los/as postulantes no alcancen el puntaje mínimo definido en la pauta.

Los postulantes que cumplan con los requisitos de postulación serán evaluados por el Comité de Selección a través del siguiente filtro de selección.

### 2.2 Evaluación por Etapas

**2.2.1 Evaluación curricular:** la evaluación de los postulantes se realizará a través de sus antecedentes curriculares conforme a los factores, subfactores y criterios que se describen y ponderan a continuación:

- Formación en el área requerida.
- Capacitación en el área requerida.
- Experiencia Laboral en el área requerida.

| Reemplazo prey postnatal Administrativo/a Arica y Parinacota |             |   |   |                   |                    |                              |
|--|-------------|---|---|-------------------|--------------------|------------------------------|
| FACTOR   | SUBFACTOR   | REQUISITOS  | CRITERIOS   | PUNTAJE SUBFACTOR | PJE MAX. SUBFACTOR | PUNTAJE MIN APROBACIÓN ETAPA |
| EVALUACIÓN CURRICULAR  | Formación   | Título  | Técnico de Nivel Superior en Secretariado o Asistente Ejecutivo | 10                | 50 pts             | 40 PTOS                      |
|  |             |   | Licencia de Enseñanza Media o equivalente                       | 5                 |                    |                              |
|  |             | modelos y técnicas de Atención de Usuarios  | cursos o capacitación   | 8                 |                    |                              |
|  |             | Técnicas de ordenamiento y clasificación de documentos  | cursos o capacitación   | 5                 |                    |                              |
|  |             | Sistema computacionales de Atención de Usuarios   | cursos o capacitación   | 7                 |                    |                              |
|  |             | Normativa del área de la salud, pública y/o privada   | cursos o capacitación   | 5                 |                    |                              |
|  |             | Manejo de offimática  | cursos o capacitación   | 5                 |                    |                              |
|  |             | Microsoft office nivel básico   | Intermedio  | 10                |                    |                              |
|  | Básico      |   | 5   |                   |                    |                              |
|  | Experiencia | Experiencia en elaboración de actos administrativos en la Administración Pública  | Mayor o igual a 4 años  | 20                | 50 pts             |                              |
|  |             |   | Mayor o igual a 2 años y menor que 4                            | 15                |                    |                              |
|  |             | Experiencia en Call center o atención telefónica y atención de otros medios electrónicos como Web o teleatención  | Mayor o igual a 4 años  | 10                |                    |                              |
|  |             |   | Mayor o igual a 2 años y menor que 4                            | 5                 |                    |                              |
|  |             | Experiencia en Instituciones Públicas o Privadas en áreas de la Salud de a lo menos 2 años, en funciones directas, con la atención de público, reclamos, atención de consultas, presencial y por otros medios | Mayor o igual a 4 años  | 20                |                    |                              |
| Mayor o igual a 2 años y menor que 4                         |             |   | 15  |                   |                    |                              |

filtro para avanzar a la siguiente fase al menos el 40% del puntaje máximo con un tope aproximado de 25 personas



\*Los estudios de especialización del postulante se cuantificarán según el puntaje indicado tabla, considerándose solamente la categoría más alta (no son sumatorios)

Puntaje mínimo de aprobación de la etapa 40 puntos

Se evaluará el cumplimiento de Requisitos Generales y Específicos en función de los aspectos que se encuentren debidamente certificados. Sólo se puntuará lo que esté certificado con los documentos de respaldo señalados en el punto IV del Perfil del cargo.

### 2.2.2 Prueba de conocimientos y habilidades:

Podrán acceder a esta etapa los candidatos que obtengan los mejores puntajes en la revisión curricular, con un tope de un 40% del puntaje total, (este puntaje corresponde a los factores señalados en el punto 2.2.1), con un tope aproximado de 25 personas, de existir igualdad en el puntaje de corte, se incorporarán todos los candidatos que se encuentren en esa condición.

El contenido de la prueba que se evaluará, corresponde al conocimiento de la normativa atinente al cargo y el criterio de aplicación de la misma.

| NOTA PRUEBA | PUNTAJE PRUEBA |
|-------------|----------------|
| 7,0         | 100            |
| 6,5         | 90             |
| 6,0         | 80             |
| 5,5         | 70             |
| 5,0         | 60             |
| 4,5         | 50             |
| 4,0         | 40             |
| 3,5         | 30             |
| 3,0         | 25             |
| 2,5         | 20             |
| 2,0         | 15             |
| 1,5         | 10             |
| 1,0         | 5              |

El puntaje mínimo de aprobación de la etapa es de 40 puntos.

### 2.2.3 Evaluación psicolaboral:

Pasarán a esta etapa los 10 candidatos que obtuvieron el mayor puntaje en la etapa anterior correspondiente a prueba de conocimientos y habilidades. Si existiera igualdad en el puntaje del último candidato seleccionado, se considerará el puntaje obtenido en la evaluación curricular para el desempate, por tanto, el postulante que haya obtenido el puntaje más alto en la evaluación curricular será el décimo seleccionado.

Los candidatos evaluados en esta etapa serán categorizados como idóneo, idóneo con observaciones o no idóneo.

| CRITERIO                 | PUNTUACIÓN |
|--------------------------|------------|
| Idóneo                   | 100        |
| Idóneo con Observaciones | 75         |
| No Idóneo                | 50         |

Puntaje mínimo de aprobación de la etapa 75 puntos.

### 2.2.4 Entrevista Global con la Comisión de Selección:

La Entrevista de Valorización Global, consiste en la aplicación de una entrevista, efectuada por el Comité de Selección. En ella se aplicará una pauta de evaluación donde se medirá competencias transversales existentes en la Institución las que se definen a continuación:

1. **Comunicación:** Transmitir mensajes claros a distintos actores o clientes (internos y externos), de forma directa, asertiva y oportuna,



así como también tener apertura y capacidad de escucha para generar diálogos constructivos.

2. **Trabajo en equipo y colaboración:** Trabajar colaborativamente con otros, ser parte de un equipo y trabajar con otras áreas de la organización por un norte común, en lugar de trabajar a nivel individual o competitivo.
3. **Flexibilidad y adaptación:** Adaptarse y trabajar efectivamente en una variedad de situaciones, personas o grupos. Supone entender y respetar lineamientos u opiniones diferentes, ajustando el enfoque y actuación personal a medida que los requerimientos de una situación cambian.
4. **Orientación al Cliente interno y externo:** Identificar y dar respuestas o soluciones de calidad y oportunas a clientes internos y externos (usuarios, instituciones, otras reparticiones públicas y privadas y/o otros stakeholders), con foco en brindar un servicio de excelencia.

Serán objeto de especial atención en esta entrevista la congruencia curricular del/la postulante, su motivación, expectativas e ideales declarados respecto de la carrera funcionaria pública en la salud, sus intereses intelectuales y profesionales y la forma en que dé cuenta de su experiencia de vida y profesional.

Cada integrante del Comité de Selección que participe en la entrevista deberá evaluar a los candidatos, quienes calificarán con un puntaje de 1 a 5 en cada una de las competencias a evaluar. (Donde 1 no presenta la competencia y 5 sobre lo esperado). Se sumará el resultado de cada evaluador, dividiéndose por el número de evaluadores presente y el total se ajustará a la siguiente tabla:

| Criterio   | Puntaje |
|--|---------|
| Presenta especiales habilidades y competencias requeridas (entre 20 y 18 puntos) | 100     |
| Presenta varias habilidades y competencias requeridas (entre 17 y 16 puntos)     | 75      |
| Presenta algunas habilidades y competencias requeridas (entre 15 y 14)           | 50      |
| Presenta mínimas habilidades y competencias requeridas (igual o menor a 13)      | 25      |

El puntaje mínimo de aprobación de la etapa 75 puntos

El Comité de Selección será conformado por la Jefatura de la Unidad que requiere el cargo, un integrante de la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Salud, la Jefatura del Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y Representantes del Superintendente si lo estima necesario. Los integrantes que estén imposibilitados de participar en la entrevista en la fecha estipulada podrán ser reemplazados por quien el titular designe.

El Comité podrá proponer a la autoridad la declaración del proceso de selección como desierto si no existen, al menos, 3 postulantes que cumplan con los requisitos deseables o, si luego de las entrevistas, concluyera que los postulantes no reúnen los requisitos necesarios para cumplir cabalmente con el desempeño del cargo al que están postulando, entregando por escrito las razones fundadas de su decisión.

**2.2.5 Selección del candidato idóneo** como resultado del proceso de selección desarrollado a través de las distintas etapas, el Comité de Selección propondrá al Superintendente de Salud nómina con los nombres de los postulantes que obtuvieron los mejores puntajes en la etapa D, con un mínimo de 3 candidatos para cada cargo.



## **2 POSTULACIONES, ENTREGA DE ANTECEDENTES Y RESOLUCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

Las postulaciones y entrega de antecedentes se realizan a través del Portal Web, [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) y portales asociados [www.bne.cl](http://www.bne.cl)

Las personas interesadas deberán tomar los resguardos necesarios para que sus antecedentes sean recibidos en el plazo señalado. Una vez cerrado el plazo de recepción, no se podrán recibir nuevas postulaciones. Asimismo no serán admisibles antecedentes adicionales.

El resultado del proceso de selección se publicará en el Portal Web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

El Superintendente tiene la facultad para modificar o ampliar las fechas establecidas en el proceso de selección, informando a los candidatos que participan en dicho proceso.

En la eventualidad que se generara un cargo con similares características a las presentadas en este proceso de selección, podrán ser elegible los candidatos que participaron en todas las etapas del proceso de selección con un plazo de hasta 12 meses posterior al desarrollo del proceso actual.

El Proceso de selección comenzará sin esperar la total tramitación de esta Resolución; no obstante, la información presentada en este documento se encuentra en la ficha de postulación para revisión de los candidatos al momento de postular a través del portal empleos públicos.

4° **PROCÉDASE** a dar amplia difusión a la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

Distribución:

- Subdepartamento Gestión y Desarrollo de Personas.
- Coordinación Regional
- Oficina de Partes.