

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepartamento Gestión y Desarrollo de Personas
RSC/PCP/MEM

**APRUEBA PAUTA Y PERFIL DE
SELECCIÓN PARA PROVEER EN
CALIDAD DE CONTRATA LOS
CARGOS DE
ADMINISTRATIVO/A Y
ANALISTA FISCALIZADOR/A
AGENCIA ZONAL DE LOS LAGOS.**

EXENTA N° 960

SANTIAGO, 02 AGO. 2022

VISTO: Los artículos 10, 18 y 19 del DFL 29/2004, Estatuto Administrativo; el DFL N°3/2004, que fija planta de personal para la Superintendencia de Salud; la Resolución N°6 de 2019, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Afecta N° 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 N°17 de 2022 del Ministerio de Salud, y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, dicto la siguiente,

RESOLUCIÓN:

1° 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:

Cargo	N° de vacante	Escalafón	Grado	Intendencia/Departamento /Unidad requirente.
Analista-Fiscalizador/a Agencia Zonal	1	Fiscalizador	14°	Agencia Zonal de Los Lagos de la Unidad Coordinación Regional
Administrativo/a Agencia Zonal	1	Administrativo	17°	

2° APRUÉBANSE los perfiles de selección para los siguientes cargos.

1. PERFILES

1.1 CARACTERÍSTICAS DEL CARGO ANALISTA FISCALIZADOR

Nombre del Cargo	Analista Fiscalizador/a Agencia Zonal de Los Lagos
Reporta a	Agente Zonal de Los Lagos
Calidad Jurídica	Contrata. Sujeto a evaluación a los seis meses de ejercicio en el cargo.
Grado E.O.F.	14°. Escalafón Fiscalizador
Renta bruta mensualizada	\$ 1.884.827.- Mensual
Región	Los Lagos
Personal a cargo	Sin personal a cargo
Cupos	01

1.1.1 PROPÓSITO DEL CARGO

Realiza los procesos de atención de usuarios, resolución de reclamos administrativos, arbitrales, recursos de reposición y la ejecución de los programas de fiscalizaciones regional, de acuerdo a los lineamientos entregados por el Agente Regional, Zonal y la Jefatura de la Unidad de Coordinación Regional, con el propósito de lograr la entrega de servicios de calidad para usuarios de regiones.

1.1.2 PRINCIPALES FUNCIONES

- Resolución de Reclamos y Arbitrajes contra las Aseguradoras y Prestadores de la región.
- Fiscalización de Ley de Derechos y Deberes, según lineamientos de la Intendencia de Prestadores.
- Fiscalización de Beneficios, según lineamientos del Subdepto Fiscalización en Beneficios.
- Orientar y resolver las consultas de los usuarios de la Región, en forma presencial, telefónica, vía web o por los medios que disponga la Superintendencia.
- Difusión y Educación sobre las materias de sistemas de salud y de calidad en salud.
- Disponibilidad para viajar dentro y fuera de la región
- Reporta al Agente Zonal.

1.1.3 REQUISITOS GENERALES

_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.
- Título profesional de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste y acreditar experiencia profesional no inferior a un año.

1.1.4 REQUISITOS DESEABLES

a. Formación deseable,

- Estar en posesión de los siguientes títulos profesional otorgado por una Universidad del Estado o reconocido por éste: Abogado.

b. Experiencia deseable.

- Experiencia laboral a lo menos 2 años a partir de la obtención del título Profesional
- Experiencia en áreas legales de Organismos Públicos de Fiscalización y/o Auditoría de a lo menos 2 años.
- Experiencia en Área legal en Instituciones Públicas o Privadas en áreas de la Salud de a lo menos 2 años.

c. Conocimientos deseables

- Legislación en salud, en especial DFL N° 1, Ley 19.966; Decreto Supremo N° 136/2005; Decreto Supremo que rige las GES.
- Conocimientos de la normativa aplicables a los prestadores de salud y del Sistema de Acreditación de los Prestadores Institucionales.
- Manejo de herramientas computacionales a nivel intermedio.
- Estudios de postgrado en el área de gestión en salud.

d. Competencias

- Motivación por el logro, la excelencia y métodos de trabajos.
- Capacidad de análisis y síntesis
- Trabajo en equipo y colaborativo
- Aprendizaje Permanente
- Orientación al Cliente externo e interno
- Flexibilidad y Adaptación
- Capacidad de comunicación efectiva.
- Capacidad de manejo de situaciones conflictivas.
- Reserva, discreción y alto sentido de la probidad administrativa.

e. OTROS

Disponibilidad para trasladarse dentro y fuera de la región.

1.1.5 ANTECEDENTES REQUERIDOS

- Curriculum Vitae en formato personal. (debe contener la información precisa que se evaluará, periodo de la experiencia laboral declarada)
- Fotocopia legalizada del Certificado de Título(s) Profesionales(s).
- Fotocopia simple de Certificados que acrediten capacitación u otros estudios.
- Fotocopia simple de Certificado(s) que acredite años de experiencia, Institución y funciones desempeñadas, emitido por el Departamento de Administración y Finanzas o de Recursos Humanos de la Institución o Empresa. (La certificación del tiempo trabajado debe acreditarse con los documentos y certificados emitidos por las instituciones, autoridades o personas que corresponda. Serán válidos para acreditar experiencia: Certificado "Relación de Servicios", copia de Resolución de nombramiento para el caso de funcionarios, Certificado de Tiempo Trabajado o Prestación de Servicios en Instituciones Privadas, copia del contrato de trabajo o copia del convenio honorarios según corresponda en donde se indique claramente los periodos.)
- Fotocopia simple de Cédula de Identidad por ambos lados.
- Fotocopia simple de Certificados, Diplomas de capacitación, Postgrados y/o Postítulos.

1.1.6 PROCESO DE SELECCIÓN

Se evaluará el cumplimiento de Requisitos Generales y deseables 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 1.1.4 letra 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: el mérito, la idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades para el cumplimiento de la función pública

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL CARGO ADMINISTRATIVO/A

Nombre del Cargo	Administrativo/a Agencia Zonal de Los Lagos
Reporta a	Jefatura de la Agencia Zonal de Los Lagos
Calidad Jurídica	Contrata
Grado E.O.F.	17° E.F. Administrativo.
Renta bruta mensualizada	\$ 1.074.943.- bruto mensual
Región	Los Lagos
Cupos	01

1.2.1 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.

1.2.2 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;
- Digitalizar 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.

1.2.3 REQUISITOS GENERALES

- 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)

1.2.4 REQUISITOS DESEABLES

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

1.2.5 ANTECEDENTES REQUERIDOS

- Curriculum Vitae en formato personal. (debe contener la información precisa que se evaluará, periodo de la experiencia laboral declarada)
- Fotocopia legalizada del Certificado de Título(s) Profesionales(s).
- Fotocopia simple de Certificados que acrediten capacitación u otros estudios.
- Fotocopia simple de Certificado(s) que acredite años de experiencia, Institución y funciones desempeñadas, emitido por el Departamento de Administración y Finanzas o de Recursos Humanos de la Institución o Empresa. (La certificación del tiempo trabajado debe acreditarse con los documentos y certificados emitidos por las instituciones, autoridades o personas que corresponda. Serán válidos para acreditar experiencia: Certificado "Relación de Servicios", copia de Resolución de nombramiento para el caso de funcionarios, Certificado de Tiempo Trabajado o Prestación de Servicios en Instituciones Privadas, copia del contrato de trabajo o copia del convenio honorarios según corresponda en donde se indique claramente los periodos.)
- Fotocopia simple de Cédula de Identidad por ambos lados.
- Fotocopia simple de Certificados, Diplomas de capacitación, Postgrados y/o Postítulos.

1.2.6 PROCESO DE SELECCIÓN

Se evaluará el cumplimiento de Requisitos Generales y deseables en función de los aspectos que se encuentren debidamente certificados.

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: el mérito, la idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades para el cumplimiento de la función pública

3° APRUÉBASE Pauta de

Selección que se indica a continuación:

2. 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.

Tabla proceso de selección Analista Fiscalizador/a Agencia Zonal						
	FACTORES	SUBFACTORES	CRITERIOS	PUNTAJE SUBFACTOR	PJE MAX. POR FACTOR	PUNTAJE MIN APROBACIÓN ETAPA
Evaluación Curricular	Formación	Título	Abogado(a)	16	50 PTOS	40 PTOS
			Otro profesional de la salud	6		
		Master, Diplomado o postitulo en el Sistema de Salud o Derecho Público	Master, Magíster	16		
			Diplomas y Postítulos	12		
		Legislación y Normativa en salud.	cursos	6		
		Normativa aplicables a los prestadores de salud y del Sistema de Acreditación de los Prestadores Institucionales	cursos	6		
		Microsoft Office nivel básico	Avanzado	6		
			Intermedio	3		
	Experiencia	• Experiencia en áreas legales de Organismos Públicos de Fiscalización y/o Auditoría de a lo menos 1 año.	Mayor o igual a 2 años	20	50 PTOS	
			Mayor a 1 año y menor que 2	15		
		• Experiencia en Area legal en Instituciones Públicas o Privadas en áreas de la Salud de a lo menos 1 año.	Mayor o igual a 2 años	20		
			Mayor a 1 año y menor que 2 años	15		
		Experiencia de a lo menos 2 años del título profesional	Mayor o igual a 3 años	10		
			Mayor a 2 años y menor que 3	6		
filtro para avanzar a la siguiente fase al menos 40 puntos 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 1.1.4 del respectivo perfil de cargo.

Administrativo/a Agencia Zonal de Los Lagos						
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	15	50 pts	
			Mayor o igual a 2 años y menor que 4	10		
		Experiencia en áreas de Atención de Público de a lo menos 2 años, relacionadas con 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		
		Experiencia en Instituciones Públicas o Privadas en áreas de la Salud de a lo menos 2 años, en funciones directas, con la atención de publico, reclamos, atención de consultas, presencial y por otros medios	Mayor o igual a 4 años	15		
Mayor o igual a 2 años y menor que 4			10			

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 1.2.4 del respectivo 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 40 puntos como mínimo (este puntaje corresponde a los factores señalados en el punto 2.2.1 evaluación curricular), 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 atingente al cargo y el criterio de aplicación de la misma.

NOTA PRUEBA	PUNTAJE PRUEBA	NOTA PRUEBA	PUNTAJE PRUEBA
7,0	100	5,5	85
6,9	99	5,4	84
6,8	98	5,3	83
6,7	97	5,2	82
6,6	96	5,1	81
6,5	95	5,0	80
6,4	94	4,9	79
6,3	93	4,8	78
6,2	92	4,7	77
6,1	91	4,6	76
6,0	90	4,5	75
5,9	89	4,4	74
5,8	88	4,3	73
5,7	87	4,2	72
5,6	86	4,1	71
		4,0	70

El puntaje mínimo de aprobación de la etapa es de 70 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.
- Representantes del Superintendente si lo estima necesario.

Los integrantes del Comité 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 sumatoria de las etapas, con un mínimo de 3 candidatos para cada cargo.

3. 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 y portales asociados 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

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



DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

Distribución:

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