



TRABAJANDO
PARA USTED

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Subdepartamento Gestión y Desarrollo de Personas
RSC/PCP/FIS/CRV/MEM

APRUEBA PAUTA Y PERFIL DE
SELECCIÓN PARA PROVEER EN
CALIDAD DE CONTRATA EL CARGO
ANALISTA PARA LA UNIDAD
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA
INTENDENCIA DE PRESTADORES
DE SALUD.

EXENTA Nº 1162

SANTIAGO, 28 AGO 2026

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; la Resolución Nº6 de 2019, 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 Nº26, de 2026, que nombra en el cargo de Superintendente 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:

Cargo	Nº de vacante	Escalafón	Grado	Intendencia/Departamento /Unidad requirente.
Analista	1	Fiscalizador	14º	Unidad Gestión de Reclamos de la Intendencia de Prestadores

2º APRUÉBASE el perfil de selección para el siguiente cargo con desempeño en Santiago.

1. PERFIL

CARGO ANALISTA UNIDAD DE GESTIÓN RECLAMOS

1.1 CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

Nombre del Cargo	Analista Unidad de Gestión de Reclamos de la Intendencia de Prestadores de Salud.
Reporta a	Jefatura Unidad de Gestión de Reclamos
Calidad Jurídica	Contrata Sujeto a evaluación a los seis meses de ejercicio en el cargo.
Grado E.O.F.	14ºContrata
Renta bruta mensualizada	\$2.586.077.- incluye bono mensualizado por cumplimiento anual de metas Institucional
Región	RM
Cupos	01

1.2 PROPÓSITO DEL CARGO

Realizar asistencia técnica a la Unidad de Gestión de Reclamos, analizando y resolviendo los reclamos que recibe la Superintendencia de Salud, a través de la Intendencia de Prestadores de Salud, con motivo de las Leyes 19.650, 20.394, 20.584 y 21.030, y otras de competencia de ésta Intendencia, con el propósito de contribuir a la solución de los conflictos entre usuarios y prestadores de salud.

1.3 PRINCIPALES FUNCIONES

- Analizar, tramitar y resolver reclamos relacionados con derechos de los usuarios de salud, conforme a la normativa vigente.
- Elaborar oficios, resoluciones y documentos administrativos asociados a los procesos de reclamos y recursos.
- Gestionar recursos administrativos, incluyendo reposiciones, aclaraciones, rectificaciones y recursos jerárquicos.
- Solicitar y analizar antecedentes complementarios provenientes de usuarios, prestadores, organismos públicos y unidades internas.
- Participar en la definición y actualización de criterios técnicos y jurídicos para la resolución de reclamos.
- Elaborar informes jurídicos y técnicos requeridos por la jefatura y la institución.
- Analizar las consultas de materias que competen a los reclamos que tramita y resuelve la Unidad, efectuadas por la ciudadanía, por otros órganos del Estado o por la misma Superintendencia de Salud, y proponer su debida respuesta.
- Mantener registros actualizados en los sistemas de información institucionales.
- Apoyar la gestión de la Unidad mediante la recopilación y organización de información relevante.
- Difundir información relacionada con los derechos de los usuarios y las competencias de la Unidad.
- Proponer mejoras que contribuyan a optimizar los procesos, la eficiencia y el cumplimiento de los plazos de tramitación.

1.4 REQUISITOS DEL CARGO:

1.4.1 Los contemplados en la ley N°18.834, Artículo 12º letra a, b, c, d, e, f.

- Ser ciudadano/a o extranjero/a poseedor/a 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.

- Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por 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, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones, y
- No estar inhabilitada o inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenada o condenado por crimen o simple delito.

1.4.2 Inhabilidades

No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19653 de 2000 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es:

- Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- 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.
- Ocupar funciones de directora o director, administradora o administrador, representante o socia 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.
- Ser cónyuge, hija o hijo, por adopción o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de las personas funcionarias directivas del Servicio hasta el nivel de Jefatura de Departamento inclusive.

1.4.3 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.

1.5 REQUISITOS DESEABLES

1.5.1 Formación deseable.

Título profesional de Abogado, otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.

1.5.2 Experiencia deseable.

- Acreditar experiencia profesional como abogado, mínimo de 1 años, sector público y/o privado desde su titulación.
- Experiencia en tramitación de procesos administrativos de solicitudes ciudadanas.
- Deseable experiencia en resolución de conflictos en el ámbito de Salud, arbitraje o mediación.
- Experiencia en tramitación de reclamos y recursos por la vía administrativa (Ley N°19.880).

1.5.3 Conocimientos deseables:

- En regulación sobre derechos de salud, en especial DFL N°1 de 2005, de Salud, Ley N° 20.584, y sus reglamentos, y normas dictadas conforme a ella.
- En derecho Regulatorio, Resolución de Conflictos.
- Conocimientos en Derecho Constitucional, Administrativo y Procesal.
- Herramientas de Inteligencia Artificial

1.5.4 Competencias:

- Orientación a resultados y cumplimiento de metas
- Trabajo bajo presión y adaptabilidad
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo y colaboración
- Organización y planificación
- Análisis y resolución de problemas
- Ética, confidencialidad y compromiso institucional
- Aprendizaje permanente

1.6 ANTECEDENTES REQUERIDOS

- a) Curriculum Vitae en formato personal. (debe contener la información precisa que se evaluará, periodo de la experiencia laboral declarada que será contrastada con los certificados de experiencia laboral)
- b) Fotocopia legalizada del Certificado de Título(s) Profesional(es).
- c) Fotocopia simple de Certificados que acrediten capacitación u otros estudios.
- d) 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.)
- e) Fotocopia simple de Cédula de Identidad por ambos lados.
- f) Para los y las postulantes extranjeros deberán presentar documentación que acredite la ciudadanía o bien un permiso de residencia.
- g) Fotocopia simple de Certificados, Diplomas de capacitación, Postgrados y/o Postítulos.

La no presentación de los documentos indicados en las letras b), e) y f), o la declaración jurada señalada en el numeral 1.4.2 con fecha actualizada para el presente proceso de selección, dejará al postulante fuera del proceso de selección.

Respecto de los antecedentes indicados en las letras a), c), d) y g), su omisión no impedirá continuar en el proceso; sin embargo, no se asignará puntaje al requisito correspondiente.

1.7 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.

Las personas candidatas 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.

Analista Unidad Gestión de Reclamos				
FACTOR	SUBFACTOR	REQUISITOS	CRITERIOS	PUNTAJE SUBFACTOR
EVALUACIÓN CURRICULAR	Formación	Título	Abogado	10
			Titulo profesional de una carrera de 8 semestres	5
	puntaje máximo subfactor formación			10
		Conodmiento en Derecho Regulatorio y/o Resolución de Conflictos, Derecho Constitucional y/o Procesal	cursos o capacitación mínimo 20 hrs	15
			No posee/Sin respaldo	0
		Regulación sobre Derechos de Salud/Derecho en Salud/Derecho Sanitario	cursos o capadtación mínimo 20 hrs	9
			No posee/Sin respaldo	0
		Curso Derecho Administrativo	cursos o capacitación mínimo 20 hrs	9
			No posee/Sin respaldo	0
		Curso herramientas de Inteligencia Artificial	cursos o capacitación	7
			No posee/Sin respaldo	0
	Puntaje máximo subfactor capacitación			40 pto
	Total factor formación + capacitación			50 pto
	*Experiencia	Acreditar experiencia profesional laboral mínima de 1 año, sector público y/o privado desde la obtención del título	Mayor a 3 años	20
			Mayor o igual a 1 años y menor o igual a 3 años	15
			Menor a 1 años	0
		Experiencia en tramitación de procesos administrativos de solicitudes ciudadanas.	Mayor o Igual a 2 años	10
			Mayor o igual a 1 año y menor a 2 años	5
			Menor a 1 año	0
		Experiencia en resolución de conflictos en el ámbito de Salud, arbitraje o mediación.	Mayor o Igual a 2 años	10
			Mayor o Igual a 1 año y menor a 2 años	5
			Menor a 1 año	0
		Experiencia en tramitación de reclamos y recursos por la vía administrativa (Ley N°19.880).	Mayor o Igual a 2 años	10
			Mayor o igual a 1 año y menor a 2 años	5
			Menor a 1 año	0
	puntaje máximo factor experiencia			50 pto
TOTAL PUNTOS EVALUACIÓN CURRICULAR			100 pto	
PUNTAJE MÍNIMO APROBACIÓN ETAPA			40 pto	
Filtro para avanzar a la siguiente fase al menos el 40% del puntaje máximo con un tope aproximado de 25 personas.				
* Subfactor de capacitación, se cuantificarán según el puntaje indicado tabla, considerándose solamente la categoría más alta (no son sumatorios), es decir se entregará puntajes a cada uno solo si estos son distintos dentro de los requeridos.				
* El subfactor de experiencia serán evaluados de manera independiente. Una misma experiencia laboral podrá ser considerada en mas de un subfactor, siempre que acredite el cumplimiento específico del criterio evaluado en cada uno a través de un documento señalado en la pauta.				

Se evaluará el cumplimiento de requisitos generales y deseable 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 1.4 y 1.5 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. La prueba se podrá rendir en la agencia donde se desempeña el cargo, en la sucursal de Santiago o bien online, se avisará con anticipación.

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 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. La evaluación psicolaboral podrá realizarse en la región donde se desempeña el cargo que postula o bien vía online, se avisará con anticipación.

CRITERIO	PUNTUACIÓN
Idóneo	100
Idóneo con Observaciones	75
No Idóneo	50

Puntaje mínimo de aprobación etapa 75 puntos.

2.2.4 Entrevista Global con la Comisión de Selección:

La Entrevista Global consiste en una entrevista realizada por la Comisión de Selección, mediante la aplicación de una pauta de evaluación que permitirá valorar las competencias transversales definidas por la Institución.

- Motivación por el cargo:** Interés y disposición para desempeñar las funciones del cargo, evidenciando claridad sobre las razones de su postulación, conocimiento del rol y compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

2. **Comunicación:** Capacidad para expresar ideas de manera clara, asertiva y oportuna, así como escuchar activamente y favorecer un diálogo constructivo.
3. **Trabajo en equipo y colaboración:** Capacidad para trabajar de manera colaborativa con otras personas y áreas de la organización, contribuyendo al logro de objetivos comunes.
4. **Orientación al Cliente interno y externo:** Capacidad para identificar necesidades y entregar respuestas oportunas y de calidad, orientadas a brindar un servicio de excelencia.

Adicionalmente, durante la entrevista la Comisión de Selección pondrá especial atención a los siguientes aspectos:

- La coherencia entre la trayectoria académica y laboral del/la postulante y los antecedentes presentados.
- La motivación para postular al cargo y para desempeñarse en el servicio público.
- Las expectativas e interés por desarrollar una carrera funcionaria en el ámbito de la salud pública.
- Los intereses profesionales y el potencial de desarrollo.
- La forma en que el/la postulante fundamenta y reflexiona sobre su experiencia laboral y personal, en relación con las funciones del cargo.

La evaluación considerará tanto las respuestas entregadas por el/la postulante como la consistencia, claridad y fundamentación de sus argumentos durante la entrevista.

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 etapa 75 puntos

El Comité de Selección será conformado por:

- Jefatura Unidad que requiere el cargo
- Jefatura Subdepto de Protección Derechos de las Personas
- Presidente de la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Salud.
- 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 nombra con los nombres de los postulantes que obtuvieron los mejores puntajes en la sumatoria de las etapas, con un mínimo de 3 candidatos para el 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

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.

Las personas postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de instrumentos de selección, deberán informarlo en su postulación, para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todas las personas postulantes que se presenten en este proceso.

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.

difusión a la presente resolución.

4º PROCÉDASE a dar amplia

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**FERNANDO RIVEROS VIDAL
SUPERINTENDENTE DE SALUD**

Distribución:

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