



Subdepartamento de Recursos Humanos
JPSO/PCP/CCM/FIS/MEM

LLAMA A CONCURSO Y APRUEBA PAUTA DE SELECCIÓN PARA PROVEER EN CALIDAD DE CONTRATA, LOS CARGOS DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y FISCALIZADOR AGENCIA ZONAL DE LOS LAGOS

EXENTA N° 1707

SANTIAGO, 11 DIC. 2014

VISTO: Los artículos 18 y 19 del DFL 29/2004, Estatuto Administrativo; la ley N° 19.882, 2003, de Hacienda; el DS N°69, de 2004, de Hacienda, que contiene el Reglamento sobre concursos; DFL N°3/2004, que fija planta de personal para la Superintendencia de Salud; la Política de provisión de cargos de la Superintendencia de Salud, aprobada por Resolución Exenta N°1552, de noviembre de 2013; la Resolución N°1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; el D.S. N°44 de 2014, 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, y

CONSIDERANDO:

1° Que se encuentran actualmente vacantes en este servicio los cargos de:

- Ejecutivo de Atención de Usuarios, para el Área de Atención de la Región Metropolitana.
- Fiscalizador para la Agencia Zonal de Los Lagos.

2° Que, por razones de necesidades del Servicio, se requiere proveer el referido cargo vacante al tenor de las directrices contenidas en la Política de Recursos Humanos de esta Superintendencia, que establece orientaciones para el ingreso o contratación de personal en conformidad con la normativa vigente.

3° Que, además, para los efectos del Código de Buenas Prácticas Laborales y el principio de Transparencia de la Administración del Estado, es pertinente efectuar un procedimiento público en el que puedan participar todas las personas que cumplan con los requisitos que se establecen en las respectivas pautas de selección de la presente convocatoria.

4° Que, al tenor de lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento sobre Concursos Públicos, cada proceso de selección contemplará, al menos, las etapas siguientes:

- a) Evaluación curricular
- b) Prueba de conocimientos y habilidades
- c) Informe Psicolaboral
- d) Entrevista con la Comisión de Selección

El proceso de selección para los cargos estará sujeto a las siguientes actividades o etapas indicadas en los cuadros siguientes:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL CARGO DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

ETAPAS	ACTIVIDAD	CARGO : EJECUTIVO ATENCIÓN DE USUARIOS
CONCURSO ABIERTO Responsable: Mariela Esperguez	1. Publicación del concurso	16 de diciembre de 2014
	2. Postulación	16 al 26 de diciembre de 2014 a las 12:00
1^{ERA} ETAPA REVISIÓN CURRICULAR Responsable: UCR	2. Revisión de antecedentes curriculares (por parte de la jefatura solicitante)	26 de diciembre de 2014 al 02 de enero de 2015
2^a ETAPA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS Responsables: Mariela Esperguez y Nombre UCR	3. Pruebas de conocimientos a) Citación a rendir pruebas. b) Aplicación de Pruebas.	5 y 6 de enero de 2015 Aplicación de prueba: 7 de enero de 2015
	4. Preselección de Postulantes sobre la base de las pruebas de conocimientos y habilidades. a) Revisión de Pruebas.	8 y 9 de enero de 2015
3^a ETAPA EVALUACIÓN PSICOLABORAL Responsable: Mariela Esperguez	5. Aplicación de test Psicolaboral	12 de enero al 19 de enero de 2015
4^a ETAPA ENTREVISTA CON LA COMISIÓN Responsable: Mariela Esperguez	6. Citación a entrevista	20 y 21 de enero de 2015
	7. Entrevista con la Comisión	22 de enero de 2015
5^a ETAPA ELECCIÓN DEL POSTULANTE IDÓNEO / TERNA O QUINA Responsable: Comité de Selección	8. Elección postulante idóneo	23 de enero de 2015
	9. Resultado Concurso	23 de enero de 2015

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL CARGO DE FISCALIZADOR AGENCIA ZONAL DE
PUERTO MONTT**

ETAPAS	ACTIVIDAD	CARGO : FISCALIZADOR PUERTO MONTT
CONCURSO ABIERTO Responsable: Mariela Esperguez	3. Publicación del concurso	16 de diciembre de 2014
	4. Postulación	16 al 26 de diciembre a las 12:00
1ª ETAPA REVISIÓN CURRICULAR Responsable: UCR	2. Revisión de antecedentes curriculares (por parte de la jefatura solicitante)	26 de diciembre de 2014 al 02 de enero de 2015
2ª ETAPA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS Responsables: Mariela Esperguez y Nombre UCR	3. Pruebas de conocimientos c) Citación a rendir pruebas. d) Aplicación de Pruebas.	5 y 6 de enero de 2015 Aplicación de prueba: 7 de enero de 2015
	4. Preselección de Postulantes sobre la base de las pruebas de conocimientos y habilidades. b) Revisión de Pruebas.	8 y 9 de enero de 2015
3ª ETAPA EVALUACIÓN PSICOLABORAL Responsable: Mariela Esperguez	5. Aplicación de test Psicolaboral	12 al 15 de enero de 2015
4ª ETAPA ENTREVISTA CON LA COMISIÓN Responsable: Mariela Esperguez	6. Citación a entrevista	16 y 19 de enero de 2015
	7. Entrevista con la Comisión	20 de enero de 2015
5ª ETAPA ELECCIÓN DEL POSTULANTE IDÓNEO / TERNA O QUINA Responsable: Comité de Selección	8. Elección postulante idóneo	22 de enero de 2015
	9. Resultado Concurso	23 de enero de 2015

5° Conformarán el Comité de Selección para el cargo de Ejecutivo de Atención de Usuarios, la Jefatura del Área de Atención de Usuarios Región Metropolitana, el Jefe de la Unidad de Coordinación Regional y Atención de Usuarios, el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y la Jefa del Subdepto. Recursos Humanos Subrogante, o quienes ellos designen en su reemplazo.

Para el cargo de Fiscalizador Agencia Zonal de los Lagos, conformarán el Comité de Selección el Agente Zonal de los Lagos, la Jefatura de la Unidad de Coordinación Regional y Atención de Usuarios, el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y la Jefa del Subdepto. de Recursos Humanos Subrogante, o quienes ellos designen en su reemplazo.

Por otra parte, los Comités de Selección, podrá invitar a un profesional para que se integre a la respectiva Comisión. Tal decisión debe quedar consignada en un acta correspondiente.

Los referidos Comités deberán observar las reglas siguientes: No podrán integrarlas las personas que tengan la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, respecto de uno o más de los candidatos. Podrán funcionar siempre que concurra más del 50% de sus integrantes, sin incluir a la jefatura del Subdepartamento de Recursos Humanos o quien lo reemplace, éste último siempre lo integrará y los acuerdos se adoptarán por simple mayoría y se dejará constancia de ellos en un acta.

Este Comité tendrá un plazo de 90 días para resolver el concurso que en este acto se convoca, sin perjuicio de la facultad para realizar modificaciones en el calendario de las distintas fases o etapas del proceso de selección, por motivos relacionados con el óptimo desarrollo del concurso, lo que deberá ser oportunamente informado en la página web Institucional, para conocimiento de los postulantes.

6° Que, dentro del proceso de selección, es preciso calificar a los postulantes en las áreas técnicas y competencias exigidas, con los criterios o pautas de evaluación que se indican en las tablas 2,3, y que se insertan en la presente Resolución.

Por tanto, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1° **LLÁMESE** a concurso público para la provisión del siguiente cargo en calidad de contratado, a través del portal institucional:

Cargo	N° de vacantes	Escalafón	Grado	Intendencia/Departamento/Unidad
Fiscalizador Agencia Zonal de Los Lagos	1	Fiscalizador	13°	Unidad Coordinación Regional y Atención de Usuarios
Ejecutivo de Atención de Usuarios	1	Administrativo	17	Unidad Coordinación Regional y Atención de Usuarios

indica a continuación:

2° **APRUEBASE** la Pauta de Selección que se



“Pauta de Selección para proveer los siguientes cargos en calidad de contratado”.

1. Cargo a proveer:

- Ejecutivo de Atención de Usuarios, para el Área de Atención de la Región Metropolitana.
- Fiscalizador para la Agencia Zonal de Los Lagos.

2. Requisitos de postulación.

Los generales establecidos en los artículos 11° de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, contenido en el D.F.L N° 29 de 2004; lo dispuesto en el artículo 12 del D.L. N° 3551, de 1980; y lo dispuesto en el D.F.L. N°3 de 2004, del Ministerio de Salud.

3. Pauta de selección.

Los postulantes que cumplan con los requisitos de postulación, serán evaluados por el Comité de Selección.

La evaluación se efectuará de acuerdo a las condiciones y rubros detallados en los anexos en las Tablas N° 1, 2, 3, 4, 5 según corresponda.

- A. **Evaluación curricular:** la evaluación de los postulantes se ajustará a lo que dispone el artículo 11° del Reglamento sobre Concursos Públicos del Estatuto Administrativo, a saber:
- I. Los estudios y cursos de formación educacional y de capacitación.
 - II. La experiencia laboral.
 - III. Las aptitudes específicas para el desempeño del cargo.
- B. **Prueba de conocimientos y habilidades:** para acceder a esta etapa los postulantes deberán alcanzar al menos un 50% del puntaje obtenido en la revisión curricular, (este puntaje corresponde a los factores señalados en la tabla (n°2,3) con un tope de 30 personas. Cabe señalar que de existir igualdad en el puntaje de corte, se incorporaran todos los candidatos que se encuentren en esa condición.
- C. **Evaluación psicolaboral:** los candidatos que obtuvieron el mayor puntaje en la prueba de conocimientos y habilidades pasan a esta etapa con un tope de 5 personas, por cada cargo. Si existiera igualdad en el puntaje del último candidato seleccionado, se incorporarán a esta etapa todos los candidatos que se encuentran en esta condición.
- D. **Entrevista técnica e idoneidad:** los candidatos que obtuvieron mayor aproximación al perfil y fueron categorizados como idóneo o idóneo con observaciones en la etapa anterior, podrán ser entrevistados.

La Comisión de Selección podrá proponer una terna a la jefatura que requiere el cargo para su resolución; ésta adjudicará el cargo proporcionando razones fundadas de su decisión, antecedentes que quedarán consignados en la respectiva acta de cierre del concurso.



El Comité podrá declarar desierto el concurso si no hay, al menos, 2 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 al Subdepartamento de Recursos Humanos para que emita la resolución correspondiente.

3° PROCÉDASE a dar amplia difusión a la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



SEBASTIÁN PAVLOVIC JELDRES
SUPERINTENDENTE DE SALUD (TP)

Distribución:

- Unidad de Coordinación Regional y Atención de Usuarios
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Recursos Humanos
- Oficina de Partes

ANEXOS

Tabla 1: Porcentaje asignado para cada etapa del proceso de selección para los cargos en concurso.

Etapa proceso de selección	Porcentaje asignado	Subfactores
1. Evaluación Curricular	30%	Experiencia Laboral:60% Capacitaciones: 40%
2. Prueba de conocimientos y habilidades	40%	Prueba de Habilidades Lógicas y Matemáticas: 10%
		Prueba de Conocimientos Generales:20%
		Prueba de Conocimientos Específicos: 70%
3. Evaluación Psicolaboral		Idóneo: continúan en el proceso de selección.
		Idóneos con observación: continúan en el proceso de selección.
		No Idóneo: no continúa en el proceso de selección.
4. Entrevista con la Comisión de selección.	30%	

Tabla 2: Factores de evaluación para el cargo Ejecutivo de Atención de Usuarios

EJECUTIVO (A) ÁREA DE ATENCIÓN DE USUARIOS			
	EXPERIENCIA LABORAL	RANGOS	PUNTAJE
EXPERIENCIA LABORAL (60%)	Experiencia mínima en Atención Presencial y/o Telefónica	Entre 2 y 3 Años	1
		Entre 4 y 5 Años	3
		Mayor a 5 años	5
	Experiencia en Aseguradora (Fonasa y/o Isapres) y/o Prestadores de Salud en cargo de atención de público	Entre 2 y 3 Años	1
		Entre 4 y 5 Años	3
		Mayor a 5 años	5
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	RANGOS	PUNTAJE
FORMACIÓN (40%)	Conocimientos en normativa de Sistema de Salud Fonasa y/o Isapres	Cursos y Talleres	1
		Diplomados	3
	Conocimientos en técnicas y herramientas de atención al cliente y/o manejo de conflictos	Cursos y Talleres	1
		Diplomados	3
	Conocimientos en herramientas y técnicas de comunicación oral y escrita, relaciones interpersonales y/o trabajo en equipo	Cursos y Talleres	1
		Diplomados	3

El puntaje en cada ítem no es acumulativo por tanto se considerará el valor más alto obtenido.

Tabla 3: Factores de evaluación para el cargo Fiscalizador para la Agencia Zonal de los Lagos

FISCALIZADOR AGENCIA ZONAL DE LOS LAGOS					
EXPERIENCIA LABORAL (60%)	EXPERIENCIA LABORAL		OBS.	PUNTAJE	
	1	Experiencia Laboral	5 años	1	
			6 y 7 años	3	
			8 años y más	5	
2	Experiencia en el Área Clínica	3 años	1		
		4 años y más	3		
	Experiencia en Contraloría Médica de beneficios y prestadores de Salud	2 años	1		
		3 años y más	3		
3	Experiencia en sistema de Salud	3 años y más	5		
		1 a 2 años	3		
FORMACIÓN (40%)	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS		RANGOS		PUNTAJE
	1	Conocimiento en sistema de Salud	2 años y mas	3	
			1 año	1	
	2	Conocimiento en sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de salud	2 años y mas	3	
1 año			1		

El puntaje en cada ítem no es acumulativo por tanto se considerará el valor más alto obtenido

Tabla 4:



PERFIL DEL CARGO

CARACTERÍSTICAS

Nombre del Cargo: Ejecutivo de Atención de Usuarios.

Reporta a: Jefatura del Área de Atención de Usuarios Región Metropolitana de la Unidad de Coordinación Regional y Gestión de Usuarios.

PRINCIPALES FUNCIONES

- Recibir, orientar las consultas y requerimientos que realizan los usuarios del sistema y prestadores individuales de salud a través de las vías presencial, telefónica, escrita y medios electrónicos, conforme a la normativa legal vigente.
- Elaborar formularios derivados de la atención (reclamos, recursos, antecedentes adicionales, consultas, solicitudes de información Ley N°20.285, solicitud de mediación, emisión de certificados de afiliación y de caso en trámite).
- Atender los llamados telefónicos ingresados por el call center de usuarios y prestadores individuales o institucionales que requieren orientación e información.
- Responder las consultas ingresadas por el banner contáctenos del portal web y redes sociales.
- Elaborar oficios de respuesta en aquellos casos que corresponda.
- Registrar cada una de las atenciones realizadas por cualquier canal de atención con el objeto de levantar estadísticas de ejecución de servicio y control de indicadores de calidad.

SE OFRECE

- El cargo es con residencia en la misma región a la que postula.
- N° de cargos : 1
- Renta bruta promedio aproximada mensual \$900.000.- grado 17° E.O.F., escalafón Administrativo.
- Cargo a Contrata, sujeto a evaluación a los seis meses en el ejercicio del mismo.

RENTA SIN BONO	RENTA CON BONO*	RENTA PROMEDIO APROXIMADA MENSUAL
\$840.000.-	\$1.000.000.-	\$900.000.-

El bono es trimestral.

REQUISITOS:

- Los contemplados en la ley N°18.834 y Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2004.
- Estar en posesión de un título Técnico de Nivel Superior o Licencia de Enseñanza media.
- Experiencia laboral a lo menos 2 años en áreas de la salud, previsión social o atención de público.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Técnicas y procedimientos de Atención de Público y elaboración de informes.
- Legislación en salud, en especial:
 - DFL N°1;
 - Ley N°19.966 Régimen de Garantías Explícitas en Salud;
 - DS N° 136/2005;
 - DS 369/1996 y sus modificaciones;
 - Ley N° 20285 de Transparencia;
 - Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de Pacientes.
 - Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos;

COMPETENCIAS

- Atención de Clientes y Manejo de Conflictos.
- Herramientas Comunicacionales y Trabajo en Equipo.
- Microsoft Office nivel Básico.

PRIMER FILTRO

- ✓ Experiencia laboral a lo menos 2 años en áreas de la salud, previsión social o atención de público (*)
- ✓ Estar en posesión de un título Técnico de Nivel Superior o Licencia de Enseñanza media.

(*) Las recomendaciones y experiencia estarán sujetas a verificación.

SELECCIÓN

Los postulantes, podrán ser sometidos a entrevistas técnicas y de idoneidad como a pruebas de conocimientos, habilidades y evaluación psicolaboral.

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

ANTECEDENTES Y POSTULACIONES

Antecedentes del concurso y recepción de Postulaciones: a través del Portal Web: www.supersalud.gob.cl, del día 16 de diciembre de 2014 y hasta: las 12:00 hrs. Del día 26 de diciembre de 2014.

Resolución del Concurso: 23 de enero de 2015, publicándose sus resultados en nuestro Portal Web.



Tabla 5:



PERFIL DEL CARGO

CARACTERÍSTICAS

Nombre del Cargo: Fiscalizador de Agencia Zonal de los Lagos

Reporta a: Agente Zonal de Los Lagos de la Unidad Coordinación Regional y Gestión de Usuarios.

PRINCIPALES FUNCIONES

- Fiscalización materias GES en la región de acuerdo a los lineamientos del Subdepto de Fiscalización GES.
- Fiscalización de Ley de Derechos y Deberes, según lineamientos de la Intendencia de Prestadores.
- Orientar y resolver las consultas de los usuarios de la Región, en forma personal, telefónica o vía web
- Resolución de Reclamos contra las Aseguradoras y Prestadores de la región
- 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.

SE OFRECE

- El cargo es con residencia en la misma región a la que postula.
- N° de cargo: 1
- Renta bruta promedio aproximada mensual \$1.700.000.- grado 13° E.O.F., escalafón Fiscalizador.
- Cargo a Contrata, sujeto a evaluación a los seis meses en el ejercicio del mismo.

RENTA:

RENTA BRUTA SIN BONO	RENTA BRUTA CON BONO*	RENTA BRUTA PROMEDIO APROXIMADA MENSUAL
\$1.600.000.-	\$2.000.000.-	\$1.700.000.-

*El bono es trimestral.

REQUISITOS

- Los contemplados en la Ley N°18.834 y Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2004
Estar en posesión de los siguientes títulos profesional otorgado por una Universidad del Estado o reconocido por éste:
Enfermero(a), Enfermero (a)-Matrón (a)
Experiencia laboral a lo menos 5 años a partir de la obtención del título Profesional.

CONOCIMIENTOS REQUERIDO

- Deseable experiencia en el área Clínica.
- Deseable experiencia en Fiscalización y/o Auditoría
- Legislación en salud, en especial DFL N° 1, Ley 19.966; Decreto Supremo N° 136/2005; Decreto Supremo que rige las GES.
- Deseable 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.

COMPETENCIAS

- Motivación por el logro, la excelencia y métodos de trabajos.
- Capacidad de análisis y síntesis
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de comunicación efectiva.
- Capacidad de manejo de situaciones conflictivas.
- Reserva, discreción y alto sentido de la probidad administrativa.

PRIMER FILTRO

- Título profesional de Enfermero(a) o Enfermero(a)-Matrón(a) otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
- Experiencia laboral mínima de 5 años (Desde la fecha de titulación).

SELECCIÓN

Los postulantes, podrán ser sometidos a entrevistas técnicas y de idoneidad como a pruebas de conocimientos, habilidades y evaluación psicolaboral.

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

ANTECEDENTES Y POSTULACIONES

Antecedentes del concurso y recepción de Postulaciones: a través del Portal Web: www.supersalud.gob.cl, del día 16 de diciembre de 2014 y hasta: las 12:00 hrs. Del día 26 de diciembre de 2014.

Resolución del Concurso: 23 de enero de 2015, publicándose sus resultados en nuestro Portal Web.

