



Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas  
PCP/MEM

**APRUEBA PAUTA Y PERFIL DE SELECCIÓN PARA PROVEER EN CALIDAD DE CONTRATA, EL CARGO DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

EXENTA N° 111

SANTIAGO, 30 ENE 2020

**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; las Resoluciones N°6 y 7 de 2019, ambas 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 Supremo N°58 de 2019, 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 vacantes	Escalafón	Grado	Intendencia/Departamento/Unidad requirente.
Ejecutivo de Atención de la Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana	1	Administrativo	19°	Unidad Atención de Personas y Participación Ciudadana

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

**EJECUTIVO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CARACTERÍSTICAS DEL CARGO**

**CARACTERÍSTICAS DEL CARGO**

<b>Nombre del Cargo</b>	Ejecutivo de Atención de la Unidad Atención de Personas y Participación Ciudadana
<b>Reporta a</b>	Jefatura de la Unidad Atención de Personas y Participación Ciudadana
<b>Calidad Jurídica</b>	Contrata. Sujeto a evaluación a los seis meses de ejercicio en el cargo.
<b>Grado E.O.F.</b>	19° escalafón Administrativo.
<b>Renta bruta mensualizada</b>	691.459.- Mensual
<b>Personal a cargo</b>	No tiene
<b>Región</b>	RM
<b>Cupos</b>	01

**I. PROPÓSITO DEL CARGO**

Resolver consultas telefónicas, presenciales, escritas, y recibidas en el portal web, presentadas por personas usuarias del Sistema de Salud, entregando la orientación que corresponda dentro de las atribuciones legales que posee la Superintendencia de Salud. Lo anterior de acuerdo a los estándares de calidad definidos por la institución y a los procedimientos establecidos para ello.

**II. PRINCIPALES FUNCIONES**

Recibir consultas de personas usuarias a través de canales remotos y presenciales cuando corresponda, entregando la orientación respectiva de acuerdo a la normativa legal vigente; Registrar todas las atenciones realizadas en el correspondiente sistema informático.

**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 su equivalente.

**1. Formación requerida:**

Licencia de enseñanza media o Técnico de Nivel Superior en Administración.

**Experiencia requerida:**

De al menos (1) un año de experiencia laboral en el Sector Salud, los últimos 3 años.

Experiencia en materias del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de Salud, Decreto Supremo N°22, Ley N° 19.966 Régimen de Garantías Explícitas en Salud, Ley N° 19650 de Urgencia o Emergencia, Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente en Atenciones en Salud, Ley N°20394, que prohíbe condicionar las atenciones médicas a un cheque o dinero en garantía, Ley N 20.850, diagnóstico y tratamiento de alto costo.

**2. Conocimientos requeridos**

Técnicas de atención de clientes  
Plataformas de Atención de Público/Clientes o CRM  
Microsoft Office nivel intermedio o avanzado .  
Capacitación en normativa que regula el sector salud

**IV. COMPETENCIAS**

- Comunicación efectiva.
- Tolerancia a la Frustración
- Orientación al cliente interno y externo.

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Proactividad.
- Rapidez en la ejecución de las tareas encomendadas.
- Orientación a la calidad.
- Orientación al logro de indicadores de calidad.
- Capacidad de resolver situaciones conflictivas con usuarios/as.

**V. ANTECEDENTES REQUERIDOS**

1. Curriculum Vitae en formato personal.
2. Fotocopia simple de la licencia de educación media
3. Fotocopia simple de Certificados y Diplomas de capacitación
4. Fotocopia simple de Cédula de Identidad por ambos lados.
5. Declaración Jurada simple de cumplimiento de los requisitos establecidos en la letra e) del artículo nº12 de la Ley N°18.834. (formato en la página web Institucional)

Durante el desarrollo del proceso de selección esta Superintendencia podrá requerir a los postulantes los antecedentes que acrediten su experiencia laboral.

**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 alguno de los documentos de respaldo señalados en el punto VI de este documento.

Los postulantes podrán ser sometidos a:

- Pruebas de conocimientos y habilidades,
- Evaluación psicolaboral, y
- Entrevista técnica y de idoneidad.

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

El jefe superior del servicio podrá modificar las fechas de las etapas del proceso de selección, comunicando a los candidatos de este cambio.

Los antecedentes y propuesta serán remitidos a la autoridad pertinente con el fin de orientar la presente contratación.

**VII. FILTROS DE SELECCIÓN**

- De al menos (1) un año de experiencia laboral en el Sector Salud, los últimos 3 años.
- Experiencia en materias del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de Salud, Decreto Supremo N°22, Ley N° 19.966 Régimen de Garantías Explícitas en Salud, Ley N° 19650 de Urgencia o Emergencia, Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente en Atenciones en Salud, Ley N°20394, que prohíbe condicionar las atenciones médicas a un cheque o dinero en garantía, Ley N 20.850, diagnóstico y tratamiento de alto costo.

**3° APRUÉBASE** la Pauta de

Selección que se indica a continuación:

## **PAUTA DE SELECCIÓN**

Los postulantes que cumplan con los requisitos de postulación serán evaluados por el Comité de Selección a través de las siguientes etapas del proceso:

- A. **Evaluación curricular:** la evaluación de los postulantes a través de sus antecedentes curriculares se efectuará 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.
- B. **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 A), 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.
- C. **Evaluación psicolaboral:**  
Pasarán a esta etapa los 5 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 incorporarán a esta fase todos los candidatos que se encuentran en esta condición.
- D. **Entrevista Global con la Comisión de Selección:**  
Pasarán a esta etapa los candidatos que fueron evaluados como idóneo o idóneo con observaciones en la etapa anterior, quienes serán entrevistados por el Comité de Selección.

El Comité de Selección será conformado por la Jefatura de la Unidad que requiere el cargo, la jefatura del Departamento o Intendente del que depende, un integrante de la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Salud y la Jefatura del Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas; además de un representante 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 concurso como desierto si no existen, 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.

- E. **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 máximo de 3 candidatos para cada cargo.

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 documento, podrán ser elegible los candidatos que participaron en todas las etapas del proceso de selección con un plazo de hasta 12 meses.

El Proceso de selección comenzará en la fecha señalada anteriormente, 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:

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