

## Bases Proceso Selección

### **ANALISTA UNIDAD DE GESTIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS**

#### **1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

Nombre del cargo	:	Analista Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos
Número de Vacantes	:	2
Área, Dpto. o Unidad donde está ubicado el cargo	:	Unidad Experiencia Ciudadana
Este cargo reporta a	:	Jefatura Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos
Lugar de desempeño	:	Santiago
Calidad Jurídica	:	A contrata
Grado	:	17° E.O.F.
Estamento	:	Administrativo
Renta bruta mensualizada (incluye bonos y asignaciones)	:	\$ 1.058.928.-

#### **2. CONTEXTO:**

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un organismo que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía. Su función es supervisar y fiscalizar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles; buscando que las operaciones y el uso de estos recursos energéticos no constituyan peligro para las personas y sus cosas.

#### **3. CONDICIONES:**

Cargo correspondiente a Estamento Administrativo. La calidad jurídica es contratada. Por la aplicación de la ley 19.148, partir del 09 de julio 1992, la Superintendencia de Electricidad y Combustible en relación con su personal se considerará “institución fiscalizadora”, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2º del decreto ley N°3.551, de 1980 y por ende sus remuneraciones son regidas por las normas de dicho decreto ley.

La renta bruta mensualizada incluye bono trimestral por cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional (MEI), durante los meses con bono (marzo, junio, septiembre y diciembre).

La calidad jurídica es contratada, lo que implica que la persona seleccionada será nombrada en un empleo que dura, como máximo, hasta el 31 de diciembre de cada año y que las personas que los sirvan expiran en sus funciones en esa fecha, por el sólo ministerio de la ley, salvo que se proponga una prórroga con, a lo menos, treinta días de anticipación.

La fecha de ingreso del/la candidato/a finalmente seleccionado/a se estima para noviembre de 2019, salvo que el proceso sufra alguna demora imponderable en su calendarización.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

La persona que desempeñe el cargo deberá trabajar en dependencias de la SEC en la ciudad de Santiago, ubicadas en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 3. Su equipo se compone de analistas, administrativos y jefatura de Departamento.

Su horario de ingreso a la institución podrá fluctuar entre las 8:00 y 9:30 am, debiendo retirarse luego de haber cumplido 9 horas diarias de lunes a jueves y 8 horas los viernes.

## 5. MISIÓN DEL CARGO:

Responder las consultas y reclamos provenientes de los/as ciudadanos/as y que son derivadas a la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, aportando al cumplimiento de las metas establecidas por la SEC y que apuntan a entregar un mejor servicio a la ciudadanía.

## 6. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- Analizar los antecedentes aportados por el/la ciudadano/a reclamante.
- Analizar cartas y antecedentes aportados por la empresa.
- Analizar la ley y normativa que se aplica en cada uno de los requerimientos de acuerdo con su clasificación.
- En los reclamos que lo ameritan, calcular los cobros y consumos aplicados en las facturaciones reclamadas y analizar detalladamente para identificar la falta de la compañía y la solución que se le debe otorgar a quien reclama.
- Manejar expedientes en línea de empresas eléctricas para indagar en respuestas anteriores o antecedentes de respuestas a los/as ciudadanos/as.
- Confeccionar documentos con lenguaje claro y preciso para la correcta comprensión por parte del/la ciudadano/a en relación con el pronunciamiento de la SEC.
- En casos que ameriten ayuda técnica, solicitar pronunciamiento a los distintos Departamentos Técnicos o Direcciones Regionales respecto a la situación reclamada. Esta acción se realiza a través de plataforma RightNow o en reuniones con las personas encargadas de asesorar dichos reclamos.
- En el caso de los recursos de reposición, realizar un nuevo análisis de los antecedentes aportados por las partes involucradas en el reclamo que concluyó con el oficio ordinario, y se complementa con los nuevos antecedentes de la apelación de algunas de las partes. Al igual que en los reclamos se solicita pronunciamiento a los Departamentos o Direcciones Regionales, en caso de solicitar asesoría técnica y se realizan cálculos y análisis para aplicar correctamente la normativa.

## 7. REQUISITOS GENERALES:

Los requisitos establecidos en el Artículo 12 del Estatuto Administrativo, el cual señala que para ingresar a la Administración del Estado será necesario:

- a. Ser ciudadano/a.
- b. Haber cumplido con la Ley de Reclutamiento y Movilización, cuando fuere procedente.
- c. Tener salud compatible con el desempeño del cargo.
- d. Poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que, por la naturaleza del empleo, exija la ley.
- e. 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.

f. No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 y 56 de la ley Nº 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:

- a. Tener vigentes o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendientes a 200 UTM o más, con el Servicio.
- b. 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.
- c. Ser director, administrador, representante 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.
- d. Ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo por afinidad inclusive de las autoridades y de los funcionarios directivos del Servicio hasta el nivel de Jefe de Departamento inclusive.
- e. Desarrollar actividades particulares en los mismos horarios de labores dentro del Servicio, o que interfieran con su desempeño funcional, salvo actividades de tipo docente, con un máximo de 12 horas semanales.

## **8. REQUISITOS ESPECÍFICOS:**

Para ingresar al estamento Administrativo de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se requiere contar, a la fecha de postulación, con Licencia de Enseñanza Media.

## **9. PERFIL DEL CARGO:**

### **9.1 Nivel Educativo:**

Contar, a la fecha de postulación, con licencia de Licencia de Enseñanza Media.

### **9.3 Experiencia Laboral:**

Contar, a la fecha de postulación, con un **mínimo de 4 años** de experiencia laboral **en resolución o gestión de reclamos en empresas o instituciones de la industria energética** (lo que deberá acreditar mediante Certificado de Experiencia Laboral).

Se ponderará con un valor adicional a quienes posean experiencia laboral en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en actividades relacionadas a las funciones del cargo.

### **9.4 Competencias requeridas para el desempeño del cargo:**

#### **9.4.1 Competencias Personales e Interpersonales:**

- **Transversales:**
  - Orientación de Servicio con foco en el Ciudadano
  - Compromiso con los Objetivos Organizacionales
  - Adaptación al Cambio
  - Trabajo Colaborativo
- **Específicas:**
  - Iniciativa
  - Búsqueda de Información
  - Preocupación por el Orden y la Calidad
  - Orientación al Logro

**10. ESPECIFICACION DE PUNTAJES DE APROBACIÓN DE CADA FACTOR Y SUBFACTOR:**

Etapa	Factor	Subfactor	Criterio	Puntaje Subfactor	Puntaje Max. Factor	Puntaje Min. Factor
I	Estudios y Cursos de Formación Educacional y Capacitación	Formación Educacional	Título profesional de una carrera de 8 semestres	8	8	3
			Titulo técnico de nivel superior	5		
			Licencia de Enseñanza Media	3		
II	Evaluación Psicométrica	Evaluación Psicométrica	Aprobarán esta etapa aquellos/as cuyo desempeño en las pruebas aplicadas se sitúe en la media esperada.	30	30	30
III	Experiencia Laboral	Experiencia Específica	Más de 6 años de experiencia en resolución o gestión de reclamos en empresas o instituciones de la industria energética.	10	16	6
			Entre 4 y 6 años de experiencia en resolución o gestión de reclamos en empresas o instituciones de la industria energética.	8		
			Menos de 4 años de experiencia en resolución o gestión de reclamos en empresas o instituciones de la industria energética.	4		
		Experiencia en la SEC	Experiencia de más de 4 años en la SEC en actividades relacionadas a las funciones del cargo.	10		
			Experiencia de entre 2 y 4 años en la SEC en actividades relacionadas a las funciones del cargo.	8		
			Experiencia de menos de 2 años en la SEC en actividades relacionadas a las funciones del cargo.	6		
IV	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función	Adecuación Psicolaboral al cargo	Entrevista y Test de apreciación psicológica con un 90% o más de adecuación al perfil del cargo	30	30	20
			Entrevista y Test de apreciación psicológica entre un 80% y 89% de adecuación al perfil del cargo	20		
			Entrevista y Test de apreciación psicológica entre un 75% y 79% de adecuación al perfil del cargo	10		
			Entrevista y Test de apreciación psicológica menor a 75% de adecuación al perfil del cargo	0		
V	Apreciación Global del/a candidato/a	Entrevista de evaluación de aptitudes	Promedio de Evaluación del Comité de Selección (Nota promedio obtenida por el/la candidata/a*5 puntos)	1-35	35	25
PUNTAJE MINIMO PARA SER CONSIDERADO/A POSTULANTE IDÓNEO/A						84

La evaluación se llevará a cabo en forma sucesiva, por lo que la puntuación mínima por etapa determinará el paso a las etapas superiores. El proceso sólo podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, es decir, cuando los/as postulantes no alcancen el puntaje mínimo definido en las bases.

\*Nota: Sólo pasarán a la etapa IV los mejores puntajes acumulados de las etapas precedentes. En caso de tener empate en los puntajes, se desempatará de la siguiente manera: en primera instancia, se dará prioridad a quien tenga mayor puntaje en la etapa III, posteriormente se valorará el puntaje de la etapa I. En caso de que se mantenga el empate, la comisión de selección podrá decidir la forma de desempatar.

## **11. CRITERIOS DE SELECCIÓN:**

El proceso de selección contemplará las siguientes etapas:

### **Etapa I. Evaluación Estudios y Cursos de Formación Educacional y Capacitación:**

Se evaluarán los criterios señalados en el perfil de selección por medio de análisis curricular de acuerdo con la información proporcionada por los postulantes.

### **Etapa II. Evaluación Psicométrica:**

Se evaluará a través de pruebas cognitivas y de personalidad estandarizadas con población chilena adulta que permite obtener una estimación rápida de sus capacidades adaptativas e intelectuales. Aprobarán esta etapa aquellos/as postulantes cuyo desempeño en las pruebas aplicadas se sitúe en la media esperada.

### **Etapa III. Evaluación de Experiencia Laboral:**

Se evaluará, según la información proporcionada por los postulantes. Sólo será considerada la información que aparezca en los documentos entregados, por lo que es de responsabilidad del/la postulante la completitud y entrega de dicha información.

### **Etapa IV. Evaluación de Aptitudes específicas para el desempeño de la Función:**

Se analizará a partir de la aplicación de instrumentos específicos de evaluación y la realización de una entrevista complementaria con el objeto de detectar y medir las competencias asociadas al perfil del cargo.

### **Etapa V. Evaluación de Apreciación Global del/a candidato/a:**

Evaluación que se realizará por una Comité de Selección integrado por la jefatura requirente del cargo y otros/as profesionales expertos, donde se indagarán las aptitudes y ajuste técnico que presenta cada candidato/a en relación con el cargo y al contexto de este.

#### **Se consigna:**

A los/las postulantes que accedan a las etapas de aptitudes específicas y evaluación de apreciación global se les informará oportunamente por correo electrónico (indicado en antecedentes de postulación) fecha y hora en que se llevarán a cabo.

El costo de traslado será asumido por cada candidato/a. No obstante, cualquier cambio respecto de la ubicación donde se realizarán las etapas antes mencionadas, será informada vía correo electrónico a los/las postulantes.

## **12. PROCESO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES:**

El perfil se encontrará disponible para descargar desde la página web [www.sec.cl](http://www.sec.cl) y del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), a contar del día **16 de septiembre de 2019**, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.

El período de recepción de postulaciones se extenderá desde el **16 hasta el 23 de septiembre de 2019 hasta las 23:59 hrs**. Dudas o consultas acerca del proceso, favor dirigirlas al correo [seleccion@sec.cl](mailto:seleccion@sec.cl). La información del proceso de selección se entregará a través de la página web de la SEC ([www.sec.cl](http://www.sec.cl)).

### 13. CALENDARIO:

ETAPA	FECHA
Período de Postulación	16 al 23 de septiembre de 2019
Período de Selección	24 de septiembre al 25 de octubre de 2019
Finalización del Proceso	28 al 30 de octubre de 2019

### 14. CONDICIONES GENERALES DE POSTULACIÓN:

- El perfil se encontrará disponible para descargar desde la página web [www.sec.cl](http://www.sec.cl) y del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), a contar del día **16 de septiembre de 2019**, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.
- Para formalizar la postulación, los/as interesados/as que reúnan los requisitos podrán hacerlo a través del portal web [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl). Para ello, los/as postulantes deberán estar registrados en el portal, verificar que sus antecedentes curriculares se encuentren actualizados en el mismo e incorporar a través del sistema los documentos señalados en este perfil, todo esto antes de confirmar su postulación. En caso de requerir apoyo, se sugiere consultar procedimiento técnico, disponible en apartado documentación o comunicarse con la mesa de ayuda disponible en 800104270.
- El período de recepción de postulaciones se extenderá desde el **16 hasta el 23 de septiembre de 2019 hasta las 23:59 hrs.** Dudas o consultas acerca del proceso, favor dirigirlas al correo [seleccion@sec.cl](mailto:seleccion@sec.cl). La información del proceso de selección se entregará a través de la página web de la SEC ([www.sec.cl](http://www.sec.cl)).
- Los documentos requeridos deben ser ingresados en el mismo Portal de Empleos Públicos, en la opción “Adjuntar Archivos”, con lo cual se formalizará su postulación y quedarán señalados con un ticket. Si el postulante no adjunta estos documentos requeridos, el sistema no le habilitará la opción para postular, quedando imposibilitado de aplicar a la convocatoria.
- Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan.
- Los/as postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán deberán informarlo en su postulación, para efecto de facilitar la aplicación de las herramientas de selección y adaptar las condiciones físicas del lugar, garantizando la no discriminación por este motivo.
- Los/as postulantes que decidan participar en esta convocatoria declaran por ese solo hecho conocer y aceptar las condiciones indicadas.
- El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos/as, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o los requisitos de establecidos.
- El contenido y fecha de evaluación técnica será informado oportunamente a los/as candidatos/as que aprueben la etapa de evaluación curricular.

- A los/las postulantes que accedan a las etapas de evaluación psicolaboral y entrevista personal; se les informará por correo electrónico (indicado en antecedentes de postulación), el lugar, fecha y hora en que se llevarán a cabo.
- Si existe algún cambio en la calendarización del proceso, será informado oportunamente vía correo electrónico a todos/as los/as candidatos/as.
- Los costos de traslado y alimentación en los que incurran los/as postulantes no serán cubiertos por este Servicio.
- La presentación de documentos de postulación incompletos, alterados, con formato distinto al solicitado, o la no presentación de algún antecedente que respalte el cumplimiento de requisitos, será considerada incumplimiento de éstos, por lo cual la postulación no será aceptada.