

## Bases Proceso de Selección Interno

### ANALISTA DE CANALES DE ATENCIÓN

---

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo	: Analista de Canales de Atención
Número de Vacantes	: 1
Área, Dpto. o Unidad donde está ubicado el cargo	: Unidad de Atención Ciudadana (UAC)
Este cargo reporta a	: Jefatura Unidad de Atención Ciudadana
Lugar de desempeño	: Santiago. Nivel Central
Calidad Jurídica	: A contrata
Grado	: 18° E.O.F.
Estamento	: Administrativo
Renta bruta mensualizada (incluye bonos y asignaciones)	: \$941.241.-

#### 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. Por la aplicación de la ley 19148, 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 2° del decreto ley N° 3.551, de 1980 y, por ende, sus remuneraciones son regidas por las normas de dicho decreto ley.

La calidad jurídica es contrata, 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 renta bruta mensualizada **podrá** incluir bono trimestral por cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional (MEI), durante los meses con bono (marzo, junio, septiembre y diciembre).

La fecha de ingreso del candidato/a finalmente seleccionado/a se estima para **marzo de 2020**, 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, específicamente en la Oficina de Atención Ciudadana.

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:**

Apoyar en la eficiencia de la operación de los distintos canales atención de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, monitoreando tanto los procesos internos como los de las empresas del mercado fiscalizado, analizando datos e información asociada a la normativa vigente y a los indicadores que aseguren una atención de calidad a los/as ciudadanos/as.

## **6. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:**

- Analizar información relativa al funcionamiento de los canales de atención de la SEC.
- Analizar y construir información de indicadores normativos, aplicables a los canales de atención del mercado energético.
- Analizar y derivar casos complejos para su respectiva derivación, realizando el ingreso de éstos, anexando la documentación de las situaciones, cuya resolución amerite de un estudio más profundo, solicitando nuevos antecedentes a entidades externas, a través del Sistema *Right Now*, asegurándose un completo seguimiento a las respuestas, de modo de supervisar el estado de los casos pendientes, con la finalidad de resolver casos, de manera más oportuna.
- Apoyar administrativamente, a las tareas de la Unidad, realizando; oficios, reportes, informes, respuestas de solicitudes de ciudadanos/as y/o empresas, entre otras actividades, de la misma índole.
- Monitorear el funcionamiento de los Canales de Atención, de la SEC y las empresas del mercado energético.
- Análisis de datos y presentación de información a través de medios como gráficos, tablas resumen y/o comparativas.
- Análisis de indicadores de la industria.
- Capacidad de análisis para el desarrollo de proyectos del área.
- Apoyar la gestión del equipo de atención.
- Atenciones ciudadanas requeridas por el área.

## **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 funcionario, 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 y Experiencia Laboral:**

#### **Nivel Educativo:**

Contar, a la fecha de postulación, con título profesional o técnico de nivel medio o superior de una carrera afín al cargo (del área de administración, comunicaciones o relaciones públicas).

#### **Experiencia laboral:**

Contar, como mínimo, con 3 años de experiencia laboral general, y al menos, 6 meses de experiencia relacionada al análisis de información de atención de público y/o servicio al cliente en empresas privadas o instituciones públicas.

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.

### **9.2 Conocimientos:**

Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Excel, Word, Power Point)

Demostrables habilidades de creación de contenido escrito y optimizado para resumen ejecutivo.

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

### **9.4 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
  - Orientación al logro
  - Pensamiento Analítico
  - Comunicación Efectiva
  - Búsqueda de Información
  - Preocupación por el Orden y la Calidad

# 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 afín al cargo.	10	10	5
			Título técnico de nivel medio o superior de una carrera afín al cargo.	5		
			No cuenta con título de carrera afín al cargo	0		
II	Experiencia Laboral	Experiencia Laboral General	Experiencia laboral general mínima de 3 años	10	25	15
			Entre 1 y menos de 3 años de experiencia laboral general	5		
			Menos de 1 año de experiencia laboral general	0		
		Experiencia Específica	Mínimo 6 meses de experiencia relacionada al análisis de información de atención de público y/o servicio al cliente en empresas privadas o instituciones públicas.	10		
			Menos de 6 meses de experiencia relacionada al análisis de información de atención de público y/o servicio al cliente en empresas privadas o instituciones públicas.	0		
		Experiencia en la SEC	Experiencia mayor a 2 años en la SEC ejerciendo labores afines a las requeridas para el cargo.	5		
			Experiencia menor a 2 años en la SEC ejerciendo labores afines a las requeridas para el cargo.	3		
			Experiencia en la SEC, pero sin ejercer labores afines a las requeridas para el cargo.	0		
III	Evaluación Psicométrica	Evaluación Psicométrica	Aprobarán esta etapa aquellos/as cuyo desempeño en las pruebas aplicadas se sitúe en la media esperada.	30	30	30
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 84% 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						95

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:

### **Etapas 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.

### **Etapas II. 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.

### **Etapas III. 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.

### **Etapas 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.

### **Etapas 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 **27 de enero de 2020**, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.

El período de recepción de postulaciones se extenderá desde el **27 de enero hasta el 02 de febrero a 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	FECHAS
Período de Postulación	27.01.2020– 02.02.2020
Periodo de Selección	03.02.2020 – 21.02.2020
Finalización del Proceso	24.02.2020 – 28.02.2020

### 14. CONDICIONES GENERALES DE POSTULACIÓN:

- a. 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 **27 de enero de 2020**, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.
- b. 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.
- c. El período de recepción de postulaciones se extenderá desde el **27 de enero hasta el 02 de febrero 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)).
- d. 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.
- e. Los/as postulantes son responsables de la completitud y veracidad de la información que presentan.
- f. 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.
- g. Los/as postulantes que decidan participar en esta convocatoria declaran por ese solo hecho conocer y aceptar las condiciones indicadas.

- h. El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos, entendiéndose por éstos aquellos/as candidatos/as que no cumplan con el perfil y/o los requisitos de establecidos.
- i. El contenido y fecha de evaluación técnica será informado oportunamente a los/as candidatos/as que aprueben la etapa de evaluación curricular.
- j. 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.
- k. Si existe algún cambio en la calendarización del proceso, será informado oportunamente vía correo electrónico a todos/as los/as candidatos/as.
- l. Los costos de traslado y alimentación en los que incurran los/as postulantes no serán cubiertos por este Servicio.
- m. La presentación de documentos de postulación incompletos, alterados, con formato distinto al solicitado, o la no presentación de algún antecedente que respalde el cumplimiento de requisitos, será considerada incumplimiento de éstos, por lo cual la postulación no será aceptada.