

**CONVOCA A PROCESO DE SELECCIÓN PARA PROVEER CARGO DE PROFESIONAL A CONTRATA GRADO 11, CON FUNCIONES DIRECTIVAS, QUE SE DESEMPEÑARÁ EN LA UNIDAD DE GESTIÓN CENTRALIZADA DE RECLAMOS Y APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS.**

**VISTOS:** La Ley N°18.834, Estatuto Administrativo y el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; el DS N°69 del 2004 del Ministerio de Hacienda que establece Reglamento sobre Concursos del Estatuto Administrativo; la Ley N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; la Ley 19.880, sobre Bases de Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo establecido en la Resolución N°6 del 2019 de la Contraloría General de la República que fija Normas sobre Exención de Toma de Razón de las materias de personal que se indican; Resolución de la Dirección Nacional del Servicio Civil del 10 de noviembre de 2017 que Aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de personas, a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el artículo 2°, letra q), de la ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo vigésimo sexto de la Ley N° 19.882.

**CONSIDERANDO:**

Que, es necesario designar a un profesional a contrata para desempeñarse como Jefatura de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, grado 11 de la Escala de Organismos Fiscalizadores, atendiendo a lo señalado en la Ley N°19.148, que fija la planta del Servicio y establece los requisitos generales y específicos de ingreso del personal.

Que, se conformó el siguiente Comité de Selección para este proceso, conformado por Christian Miño Contreras, Jefe Departamento de Administración y Finanzas; Nadia Muñoz Muñoz, Jefa División Jurídica; Maricel Lavín Zumaeta, Jefa División Ingeniería de Combustibles; Mariano Corral González, Jefe División Ingeniería Eléctrica; Jaime González Fuenzalida, Jefe Departamento de Normas y Estudios; Javier Assereto Cortés, Jefe Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana y Sergio Lisoni Cornejo, Jefe de la Unidad de Personal.

Que, el Comité de Selección aprobó las bases del proceso de selección destinado a cubrir la vacante de Jefatura de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos y ha enviado a conocimiento y aprobación de esta Jefatura Superior.

**RESUELVO:**

1. Llámese a Proceso de Selección para proveer el siguiente cargo de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles:

Nº Cargos	Denominación del Cargo	Grado	Dependencia
1	Jefatura de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos	11°	Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana

2. Apruébanse las Bases Administrativas para proveer el cargo antes indicado, las cuales son las siguientes:



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MMM

**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES SEC**

**BASES DEL LLAMADO A PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DEL CARGO DE PROFESIONAL A  
CONTRATA GRADO 11, CON FUNCIONES DIRECTIVAS, JEFATURA UNIDAD DE GESTIÓN CENTRALIZADA  
DE RECLAMOS**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

Nombre del cargo : Jefatura de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos  
Número de Vacantes : 1  
Ubicación del cargo : Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos  
Este cargo reporta a : Jefatura Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana  
Lugar de desempeño : Santiago  
Calidad Jurídica : A contrata, Profesional 11°  
Renta bruta : \$ 3.425.460.-  
mensualizada  
(monto aproximado)

**2. CONTEXTO:**

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un Servicio dependiente del Ministerio de Energía, su función se refiere a 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 Profesional. Por la aplicación de la Ley N° 19148, partir del 09 de Julio 1992, la Superintendencia de Electricidad y Combustible con relación a 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 renta bruta mensualizada incluye bono por cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional (MEI), el que se agrega de forma trimestral durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Para los meses con bono, la renta bruta aproximada ascenderá a \$3.891.890.- Durante los meses sin bono, la renta bruta aproximada ascenderá a \$3.195.340.-

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 expiren 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.

Su horario de trabajo será entre las 8:00 y 9:30 hrs. para hacer ingreso a la Institución, debiendo retirarse luego de haber cumplido 9 horas diarias de lunes a jueves y 8 horas los viernes.



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

#### 4. MISIÓN DEL CARGO:

Velar porque los requerimientos de los ciudadanos sean gestionados de manera clara, completa y oportuna. Liderar la mejora continua y la innovación en los procesos para la resolución efectiva de los requerimientos de los clientes, con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta y elevar la satisfacción del usuario cumpliendo con los estándares de calidad y las normativas legales aplicables.

Promover una cultura de integridad y colaboración tanto dentro del equipo como con los stakeholders, garantizando que las operaciones se realicen en un marco de transparencia y responsabilidad pública.

#### 5. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- a. Velar porque los requerimientos de los ciudadanos (consultas, denuncias, reclamos y reposiciones) sean gestionados de manera simple, cercana, clara y oportuna.
- b. Aplicar conocimientos en regulación de servicios básicos para garantizar que la gestión de reclamos se alinee con los marcos regulatorios vigentes.
- c. Liderar e implementar la constante innovación y mejora de los procesos y procedimientos asociados a la gestión de los requerimientos de los ciudadanos.
- d. Liderar y promover al interior de la Unidad y con las Direcciones regionales todas las iniciativas asociadas al proceso de gestión de requerimientos que puedan afectar directa e indirectamente la mejora en la satisfacción de los ciudadanos.
- e. Detectar y gestionar con las áreas técnicas la sistematización de requerimientos según su recurrencia.
- f. Gestionar el cumplimiento de los indicadores operacionales de la Unidad.

#### 6. REQUISITOS GENERALES:

No encontrarse afecto/a a las inhabilidades establecidas en el artículo 54 de la Ley N° 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) Hallarse condenado/a por crimen o simple delito.



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

## 7. REQUISITOS ESPECÍFICOS:

Para ingresar al estamento Profesional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se requiere estar en posesión de título profesional universitario de una carrera de 8 semestres de duración.

## 8. PERFIL DE CARGO:

### 8.1 Nivel Educacional:

Contar a la fecha de postulación, con título profesional de una carrera de, al menos, 8 semestres de duración otorgado por una Universidad o Institución reconocida por el Estado.

Deseable, profesionales titulados/as de la carrera de Derecho, Administración Pública o Ingeniería Civil Industrial, Comercial o equivalentes que serán ponderadas por el comité de selección.

### 8.2 Cursos de Especialización:

Contar con especialización (Magister, Diplomado, Cursos) en atención de clientes, técnicas de manejo de canales de atención o materias similares. En caso de contar con cursos de capacitación, se requiere contar con, al menos, 20 horas realizadas durante los últimos 5 años.

### 8.3 Experiencia laboral:

Contar con, al menos, 3 años de experiencia probada en optimización y gestión eficiente de procesos masivos de atención al cliente, con resultados medibles en mejora de servicio y/o eficiencia operacional.

Contar con experiencia laboral mínima de 5 años liderando equipos en entornos de servicio público o servicios regulados.

### 8.4 Competencias requeridas para el desempeño del cargo:

#### 8.4.1 Competencias técnicas:

- Conocimientos en administración y gestión de servicios de atención al cliente en entornos regulados y de servicios públicos.
- Deseable contar con conocimiento de la legislación y regulación del sector fiscalizado, incluyendo los aspectos específicos de la energía y los combustibles y de la administración pública.
- Conocimientos en sistemas de gestión de procesos masivos para atención de Clientes; implementación y manejo de sistemas que automatizan y optimizan la atención al cliente a gran escala, incluyendo CRM, análisis de datos y comunicación multicanal.
- Dominio avanzado en herramientas analíticas y de presentación, así como en software especializado, para facilitar un análisis efectivo y la toma de decisiones basada en datos.
- Dominio de funcionalidades de Office (Excel, Power Point, Proyect, entre otros).



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

- Conocer los procesos necesarios para la gestión de los reclamos de los clientes, expertise en establecer, implementar y supervisar procedimientos efectivos para el manejo de quejas.

#### 8.4.2 Competencias Personales e Interpersonales:

##### Transversales:

##### **Orientación de Servicio con foco en el Ciudadano**

Orienta su actuar a comprender las necesidades y entregar un servicio de excelencia a las personas, reconociendo su contexto, anticipando sus problemáticas y buscando satisfacer sus requerimientos a través de soluciones o respuestas eficientes y oportunas.

##### **Compromiso con los Objetivos Organizacionales**

Se compromete con los Objetivos de la SEC, mostrando alta motivación ante los desafíos institucionales, enfocando su desempeño en el logro de la excelencia, la calidad y la mejora continua, con la finalidad de cumplir las metas propuestas y resguardar la credibilidad técnica y profesional del Servicio.

##### **Adaptación al Cambio**

Demuestra capacidad para comprender el escenario en el cual se encuentra inserta la organización, reorientando su comportamiento a fin de adaptarse a los posibles cambios e integrar las nuevas condiciones de manera eficiente y oportuna. Apoyando para que los cambios se desplieguen en un ambiente positivo y constructivo.

##### **Trabajo Colaborativo**

Desarrolla vínculos de trabajos cercanos y eficientes con otras personas, equipos y/o áreas dentro de la organización, e instituciones externas asociadas, logrando fluidez en la comunicación, optimizando la gestión y estableciendo alianzas de trabajo a largo plazo.

##### Específicas:

##### **Tolerancia al Trabajo Bajo Presión:**

Ejecuta diferentes tareas de manera simultánea en el corto plazo, logrando altos resultados. Establece métodos de trabajo para resolver eficientemente las tareas, según la prioridad de cada una de ellas. Observa la situación de presión como pasajera y realiza el trabajo con rapidez, manteniendo la calma.

##### **Preocupación por el Orden y la Calidad:**

Monitorea Datos o Proyectos. Monitorea el progreso de un proyecto en referencia a etapas o fechas límites. Monitorea datos, descubre debilidades o datos perdidos, y busca información para mantener orden; preocupación general para aumentar el orden en sistemas existentes.

##### **Comunicación Efectiva:**

Da y acepta retro-información en sus relaciones con el equipo de trabajo. Establece coordinaciones fluidas y efectivas dentro de su equipo y con otras áreas. Es específico en sus peticiones y en las condiciones de satisfacción de estas.



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

**Orientación al Logro:**

Mejora del Rendimiento. Realiza cambios específicos en el sistema o de los propios métodos del trabajo para mejorar el desempeño (Ej. Hace algo mejor, más rápido, a menor costo, más eficientemente; mejora la calidad, la satisfacción del cliente, moral, ganancias), sin fijar ninguna meta específica.

**Liderazgo de Equipo:**

Promueve la Efectividad del Equipo. Usa estrategias complejas para promover la moral y productividad del equipo (decisiones de contratos y despidos, asignaciones de tareas, entrenamiento cruzado, etc.)

**Innovación y Mejora Continua:**

Capacidad demostrada para implementar mejoras significativas y transformar procesos, incluyendo la integración de tecnología para automatización y optimización de la experiencia del cliente.

**9. CRITERIOS DE SELECCIÓN:**

- **Evaluación Curricular:**

En esta etapa se evaluará, según la información proporcionada por los postulantes, la formación y experiencia relacionada con el perfil solicitado.

- **Evaluación Psicolaboral:**

Se evaluará, a través de una evaluación de aptitudes y capacidades necesarias para el desempeño del cargo; luego de lo cual se aplicará una entrevista psicolaboral por competencias, la adecuación de los/as postulantes en relación con el perfil de competencias requerido por el cargo.

- **Entrevista de Valoración Global:**

Evaluación que se realizará por una Comité de Selección, donde se indagarán las aptitudes que presenta el/la candidato/a con relación al cargo y al contexto de este.

**10. PUNTAJE DE POSTULANTE IDÓNEO/A**

El puntaje final de cada postulante corresponderá a la suma del puntaje mínimo ponderado obtenido en cada una de las etapas del proceso. Los puntajes mínimos ponderados finales se calcularán sólo respecto de aquellos/as postulantes que hubieren obtenido, además, los puntajes mínimos que cada etapa requiere.



## 11. PROPUESTA DE NOMINA Y CIERRE

Como resultado del proceso de selección, el Comité de Selección confeccionará una nómina de postulantes que hubieran obtenido los mejores puntajes ponderados.

La terna, cuaterna o quina, en su caso, será presentada a la jefatura superior de la institución, a objeto que seleccione a una de las personas propuestas. En esta instancia, las y los postulantes finalistas podrían ser entrevistados/as por la autoridad del Servicio.

## 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), entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.

## 13. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA POSTULAR:

- Copia Certificado de Título Profesional o nivel de estudios que corresponda.
- Currículum Vitae en formato libre.
- Copia de Certificados que acrediten capacitación, postítulos y/o postgrados.
- Certificado de Experiencia Laboral.
- Declaración jurada que cumple requisitos de ingreso (art. 12 letras c, e y f) y que acredite que el/la postulante no se encuentra afecto/a a las inhabilidades contempladas en el artículo 54 del DFL N°1/19.653. **Esta declaración no puede tener una fecha anterior a la fecha de publicación del aviso y se considera inválida si no viene fechada y firmada.**

## 14. CONDICIONES GENERALES DE POSTULACIÓN:

- El perfil se encontrará disponible para descargar desde la página web [www.sec.cl](http://www.sec.cl) y desde el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), 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.
- 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**



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

**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. 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.
- j. Si existe algún cambio en la calendarización del proceso, será informado oportunamente vía correo electrónico a todos/as los/as candidatos/as.
- k. Los costos de traslado y alimentación en los que incurran los/as postulantes no serán cubiertos por este Servicio.
- l. 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.



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM

8/10

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3650848&pd=4065857&pc=2059378>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)



15. TABLA DE EVALUACION:

Etapa	Factor	Subfactor	Criterio	PJe. Subfactor	PJe. Max	PJe. Min
I 20%	Estudios y Cursos de Formación Educativa y Capacitación	Formación Educativa	Profesionales titulados/as de la carrera de Derecho, Administración Pública o Ingeniería Civil Industrial, Comercial o equivalentes.	10	15	9
			Título profesional de una carrera de 8 semestres de duración otorgado por una Universidad o Institución reconocida por el Estado.	8		
			Otros títulos profesionales o no cuenta con título profesional	0		
		Cursos de Especialización	Magister en atención de clientes, técnicas de manejo de canales de atención o materias similares.	5		
			Diplomado en atención de clientes, técnicas de manejo de canales de atención o materias similares.	3		
			Cuenta con, al menos, 20 horas de cursos de capacitación realizados durante los últimos 5 años.	1		
II 30%	Experiencia Laboral	Experiencia Específica	Experiencia laboral superior a 7 años en optimización y gestión eficiente de procesos masivos de atención al cliente, con resultados medibles en mejora de servicio y/o eficiencia operacional.	15	30	20
			Experiencia laboral de entre 3 y 5 años en optimización y gestión eficiente de procesos masivos de atención al cliente, con resultados medibles en mejora de servicio y/o eficiencia operacional.	10		
			Experiencia laboral inferior a 3 años en optimización y gestión eficiente de procesos masivos de atención al cliente, con resultados medibles en mejora de servicio y/o eficiencia operacional.	5		
		Experiencia Liderando Equipos	Experiencia superior a 5 años liderando equipos en entornos de servicio público o de servicios regulados.	15		



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
VºBº JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MMM

			Experiencia de entre 3 y 5 años liderando equipos en entornos de servicio público o de servicios regulados.	10		
			Experiencia inferior a 3 años liderando equipos en entornos de servicio público o de servicios regulados.	5		
III 25%	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función	Adecuación Psicolaboral al cargo	Entrevista y Test de apreciación psicológica con un 80% o más de adecuación al perfil del cargo	30	30	20
			Entrevista y Test de apreciación psicológica entre un 75% y 79%de adecuación al perfil del cargo	20		
			Entrevista y Test de apreciación psicológica entre un 61% y 74% de adecuación al perfil del cargo	10		
			Entrevista y Test de apreciación psicológica menor o igual a 60% de adecuación al perfil del cargo	0		
IV 25%	Apreciación Global del/la Candidato/a	Entrevista de evaluación de aptitudes directivas	Promedio de Evaluación del Comité de Selección	0-35	30	25

3. Publíquese el aviso del llamado a proceso de selección en el portal de empleos públicos y en medios de difusión institucional.

ANÓTESE Y PUBLIQUESE

MARTA CABEZA VARGAS  
Superintendente de Electricidad y Combustibles



Caso:2059378 Acción:3650848 Documento:4065857  
V°B° JEC/SL./JAC/MLZ/JGF/MCG/CMC/MM