

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193

Santiago, 20 de Agosto de 2025

**CONVOCA A PROCESO DE SELECCIÓN PARA PROVEER
CARGO ADMINISTRATIVO ANALISTA DE AUTOMATIZACIÓN
Y GESTIÓN 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 administrativo a contrata para desempeñar el cargo vacante de Analista de Automatización y Gestión de Reclamos, grado 17° 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: Javier Asereto Cortés, Jefe Departamento de Experiencia Ciudadana; Leonardo Mellado Barría, Jefe de la Unidad de Reclamos; Ricardo Gutiérrez Almarza, representante de la ANFUSEC y Héctor Morales Rojas, Profesional de la Unidad de Personal. En caso de contingencias que afecten el tiempo oportuno de las etapas del proceso de selección, los/as miembros del comité podrán proponer un/a profesional idóneo/a que los/as represente.

Que, el Comité de Selección aprobó las bases del proceso de selección destinado a cubrir la vacante de Analista de Automatización y Gestión 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	Analista de Automatización y Gestión de Reclamos	17°	Unidad de Reclamos

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



Caso:2267664 Acción:3992564 Documento:4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



Ubicación: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

1

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES SEC

**BASES DE PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DEL CARGO DE ADMINISTRATIVO A CONTRATA
GRADO 17, ANALISTA DE AUTOMATIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del cargo	: Analista de Automatización y Gestión de Reclamos
Número de Vacantes	: 1
Área donde está ubicado el cargo	: Unidad de Reclamos
Este cargo reporta a	: Jefatura Unidad de Reclamos
Lugar de desempeño	: Santiago
Calidad Jurídica	: A contrata, Administrativo 17°
Renta bruta mensualizada (incluye bonos y asignaciones)	: \$1.451.546.-

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:

El primer contrato tendrá una duración de seis meses. Al finalizar el quinto mes, se da por concluido el período de prueba, a partir del cual se procederá a evaluar la continuidad en el cargo.

Cargo correspondiente a estamento Administrativo. 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 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 aproximada tendrá un monto fijo durante los meses de enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre.

De forma trimestral, durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre y, de haber cumplido las Metas de Eficiencia Institucional (MEI), la renta bruta aproximada variará según el cuadro explicativo de renta aproximada:

Renta Bruta Mensualizada Aproximada	Meses con Bono MEI	Meses sin Bono MEI
\$ 1.451.546	\$1.717.830	\$1.318.404

Las vacantes existentes para cargos de un perfil similar serán cubiertas por los/as postulantes finalistas de este proceso de selección.



Caso:2267664 Acción:3992564 Documento:4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl 2

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

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 horario de ingreso a la institución podrá fluctuar entre las 07:30 y 9:30 am, debiendo retirarse luego de haber cumplido 9 horas diarias de lunes a jueves y 8 horas los viernes.

Reportará directamente al Jefe de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, formando parte del profesionales y administrativos de dicha área.

Usuarios Internos: Mantendrá relación de funciones con las Unidades dependientes del Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana y otros Departamentos de esta Superintendencia.

Usuarios Externos: Ciudadanos, instaladores, empresas reguladas y otras entidades públicas o privadas relacionadas con las temáticas de la Superintendencia.

Quien asuma el cargo deberá gestionar reclamos con cumplimientos de metas diarias, semanales y mensuales.

5. MISIÓN DEL CARGO:

Gestionar y apoyar la resolución de reclamos en un entorno CRM/Plataformas de Atención con automatizaciones basadas en reglas de negocio, supervisando la extracción y validación de datos, aplicando el árbol de decisiones y los criterios del Manual de Reclamos desarrollado por la SEC, generando reportes operativos y proponiendo mejoras continuas al sistema para garantizar resoluciones objetivas y ágiles conforme a la normativa SEC.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- a. Análisis, extracción, validación e integraciones de datos: Verificar que los procesos automatizados (lector de boletas IA, conexiones CRM-RightNow u otras herramientas disponibles) extraigan y unifiquen correctamente la información, identificando y corrigiendo cualquier discrepancia o excepción.
- b. Coordinar flujos de trabajo automatizados: Recopilar y traducir requerimientos de usuarios para nuevas automatizaciones e integraciones con CRM-RightNow y otras herramientas, asegurando su puesta en marcha y operación continua.
- c. Asegurar calidad (QA) y documentar procesos: Probar nuevos desarrollos en la plataforma (formularios, interfaces, integraciones y automatizaciones), registrando incidencias y coordinando su corrección. Actualizar y mantener la documentación de procedimientos, configuraciones y resultados para respaldo y auditoría.
- d. Supervisar y ejecutar resoluciones masivas según reglas de negocio: Controlar la aplicación automatizada de reglas para procesar grupos de reclamos basados en criterios predefinidos, aplicar las decisiones estándar a los casos que cumplan dichos criterios y escalar al análisis manual aquellos que presenten excepciones.
- e. Gestionar reclamos fuera del flujo automatizado: Revisar, analizar y resolver reclamos que no cumplan condiciones de automatización, aplicando criterios normativos, árbol de decisiones y validaciones caso a caso en coordinación con el equipo.
- f. Analizar desempeño y optimizar reglas de negocio. Revisar métricas clave del proceso (precisión de reglas, tiempos de resolución, volúmenes), identificar tendencias y excepciones, y ajustar condiciones o umbrales para incrementar la eficacia y eficiencia del sistema.



Caso: 2267664 Acción: 3992564 Documento: 4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

3

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

- g. Apoyar en generación y monitoreo de reportes operativos: Gestionar dashboards o tableros de control con métricas de procesamiento masivo (volumen de casos, tiempos de respuesta, tasa de excepciones).
- h. Apoyar en capacitación y transferencia de conocimiento: Generar, mantener y difundir material de apoyo (guías, checklists y tutoriales) para promover buenas prácticas con el equipo.
- i. Todas las otras tareas que se le sean encomendadas por la jefatura de la Unidad, en cuanto sean de competencia de la Unidad.

7. 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.

8. PERFIL DE CARGO:

8.1 Nivel Educativo:

Contar, a la fecha de postulación, con licencia de Licencia de Enseñanza Media. Se ponderará con un valor adicional a quienes cuenten con título profesional del ámbito de la Administración, Ingeniería Industrial o Informática.

8.2 Experiencia Laboral:

Se requiere contar con experiencia laboral demostrable de, al menos, 2 años en gestión o supervisión de procesos automatizados, flujos e integraciones en plataformas de atención (CRM u otros sistemas) y/o en aplicación y revisión de reglas de negocio en flujos operativos, con detección y gestión de excepciones.

Deseable, experiencia en ejecución y seguimiento de pruebas de calidad (QA) sobre desarrollos, formularios e interfaces.

8.3 Conocimientos:

1. Conocimientos de la Normativa sectorial SEC: leyes, reglamentos y estándares de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles aplicables a reclamos y servicios regulados.
2. Conceptos de integración (APIs/Web Services) y diseño de flujos de trabajo con herramientas BPM (por ejemplo, Bizagi) para optimizar tareas repetitivas.
3. Conocimiento de Plataformas de gestión de requerimientos ciudadanos: uso y gestión operativa de sistemas CRM/Case Management, administrando flujos de atención, procesos automatizados e integraciones con otras plataformas corporativas.
4. Manejo intermedio de Excel (tablas dinámicas, fórmulas) y elaboración de dashboards e informes operativos con herramientas de BI (Power BI, o similares).
5. Conocimiento en QA de desarrollos e integraciones: planificación, ejecución y seguimiento de pruebas funcionales y de aceptación, con registro y gestión de incidencias.
6. Conocimiento de procedimientos de atención ciudadana: estándares de servicio, canales de contacto, niveles de servicio (SLA) y criterios de clasificación y derivación de requerimientos en plataformas CRM.



Caso:2267664 Acción:3992564 Documento:4628031
VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



Ubicación: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

8.4 Competencias requeridas para el desempeño del cargo:

8.4.1 Competencias Personales e Interpersonales:

• **Transversales:**

- Orientación de Servicio con foco en el Ciudadano
- Compromiso con los Objetivos Organizacionales
- Adaptación al Cambio
- Trabajo Colaborativo

• **Específicas:**

- Pensamiento Analítico
- Preocupación por el Orden y la Calidad
- Orientación al Logro
- Trabajo bajo Presión

9. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

El proceso de selección contempla la realización de las siguientes etapas:

Etapa 1: Factor "Estudios y cursos de Formación Educacional y de Capacitación", Factor que se compone del

siguiente subfactor:

- Formación Educacional.

Etapa 2: Factor "Experiencia laboral", Factor que se compone de los siguientes subfactores:

- Experiencia General.
- Experiencia Específica.

Etapa 3: Factor "Conocimientos Técnicos", Factor que se compone del siguiente subfactor:

- Prueba técnica

Se realizará una evaluación técnica en la que se valorarán conocimientos específicos acordes a las funciones descritas. Esta evaluación se realizará de manera presencial en la ciudad de Santiago. El costo del traslado es de responsabilidad del postulante.

La nota mínima de aprobación de la prueba técnica es de un 70% para poder calificar a la siguiente etapa del proceso de selección. Sin embargo, por razones del cuidado de los recursos fiscales, se establecerá un ranking de los puntajes y sólo los/as 10 candidatos/as que presenten los mejores puntajes ponderados, obtenidos de la sumatoria de las tres etapas anteriores, accederán a la etapa 4.

Criterio de desempate: el puntaje ponderado obtenido en la etapa 3. De continuar el empate, se tomará en cuenta el puntaje ponderado alcanzado en la etapa 2 y, en última instancia, el puntaje ponderado de la etapa 1.

Etapa 4: Factor "Aptitudes específicas para el desempeño de la Función":

La evaluación psicolaboral analizará el grado de ajuste al perfil de las competencias y características personales de los/as participantes, pudiendo llevarse a cabo, a través de: aplicación de baterías de test psicolaborales adecuados a las exigencias en esta materia; actividades de assessment center; entrevista por medios digitales y/o entrevista psicolaboral presencial, lo que quedará a criterio del psicólogo/a a cargo del proceso de selección.



Caso: 2267664 Acción: 3992564 Documento: 4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



Ubicación: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

5

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193

Santiago, 20 de Agosto de 2025

Esta evaluación podría contener instancias de participación presenciales y/o remotas. De realizarse de manera presencial, el costo del traslado es de responsabilidad de la postulante.

Etapa 5: Factor "Apreciación Global del Candidato/a", Factor que se compone del siguiente subfactor:

- Entrevista Personal con la Comisión de Selección

Esta evaluación se realizará de manera presencial.

10. 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.

Esta nómina 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.

En caso de existir empate en los puntajes finales, se desempatará de la siguiente manera: se considerará, en primera instancia, el puntaje obtenido en la etapa 5. De continuar el empate, se tomará en cuenta el puntaje ponderado alcanzado en la etapa 4; luego, el puntaje ponderado obtenido en la etapa 3; posteriormente, el puntaje ponderado de la etapa 2 y, en última instancia, el puntaje ponderado de la etapa 1.

11. PROCESO DE POSTULACIÓN Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES:

Para formalizar la postulación, los/as interesados/as que reúnan los requisitos podrán hacerlo a través del Portal Empleos Públicos www.empleospublicos.cl. Para ello, los/as postulantes deberán estar registrados/as en el portal, verificar que sus antecedentes curriculares se encuentren actualizados en el mismo e incorporar a través del sistema los documentos señalados en el numeral 13 de estas bases, todo esto antes de confirmar su postulación. En caso de requerir apoyo, se sugiere consultar procedimiento técnico disponible en apartado Documentación del Portal o comunicarse con la mesa de ayuda disponible en 800104270.

El proceso de selección podrá ser declarado desierto por falta de postulantes idóneos/as, entendiendo por éstos/as aquellos/as candidatos/as que no cumplen con el perfil y/o los requisitos establecidos.

12. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA POSTULAR:

- Copia Certificado de Título Profesional o nivel de estudios que corresponda.
- Curriculum Vitae en formato libre.
- Declaración jurada 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.**

Importante: Todos estos documentos deben adjuntarse en los apartados correspondientes del Portal de Empleos Públicos. Verifique antes de postular que cada documento se encuentra cargado en la sección del mismo título.



Caso: 2267664 Acción: 3992564 Documento: 4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



Ubicación: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193

Santiago, 20 de Agosto de 2025

13. CONDICIONES GENERALES DE POSTULACIÓN:

- a) El perfil se encontrará disponible para descargar desde la página web www.sec.cl y desde el portal www.empleospublicos.cl, entendiéndose plenamente conocidas por todos/as los/as postulantes.
- b) Las postulaciones deberán realizarse exclusivamente a través del Portal de Empleos Públicos (www.empleospublicos.cl), para lo cual los/las interesados/as deben previamente registrarse como usuarios/as.
- c) **Es requisito fundamental completar íntegramente el Currículum Vitae (CV) dentro del portal, ya que éste constituirá la principal fuente de información para la revisión de antecedentes. Por consiguiente, será responsabilidad de cada postulante mantener dicho CV actualizado y revisado (disponible en "Menú MI CV" > "VER CV") antes de formalizar la postulación.** Cabe señalar que, el CV en formato libre (propio), sólo será consultado de manera excepcional y como complemento a la información registrada en el CV del Portal.
- d) Las "Preguntas al/la Postulante" se deberán responder de forma veraz y su información podrá ser considerada en el análisis curricular.
- e) Es indispensable adjuntar todos los documentos requeridos en la sección "Adjuntar Archivos" del portal. Si el/la postulante no adjunta la totalidad de los documentos exigidos, el sistema no habilitará la opción para finalizar y enviar la postulación, quedando imposibilitado/a de aplicar a la convocatoria.
- f) Los/las postulantes son responsables de la veracidad y completitud de toda la información y documentación que presenten.
- g) La presentación de documentos de postulación, ilegibles, 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.
- h) 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.
- i) Los/as postulantes que decidan participar en esta convocatoria declaran por ese solo hecho conocer y aceptar las condiciones indicadas.
- j) El desarrollo del proceso de selección estará a cargo de un Comité de Selección designado por la Institución, cuyos acuerdos se adoptarán por mayoría simple y constarán en acta.
- k) La evaluación de los/las postulantes se basará principalmente en los antecedentes curriculares registrados en el CV del Portal, las respuestas proporcionadas y los resultados de los instrumentos de selección definidos para la convocatoria.
- l) Concluida la evaluación, se conformará una lista de candidatos/as elegibles, la cual tendrá una vigencia de 12 meses. Durante dicho periodo, el Servicio podrá recurrir a esta lista para cubrir el mismo cargo en caso de vacancia o creación de una nueva posición de idéntico perfil.
- m) 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 establecidos.



Caso: 2267664 Acción: 3992564 Documento: 4628031
VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

- n) Concluida la evaluación, se conformará una lista de candidatos/as elegibles, la cual tendrá una vigencia de 12 meses. Durante dicho periodo, el Servicio podrá recurrir a esta lista para cubrir el mismo cargo en caso de vacancia o creación de una nueva posición de idéntico perfil.
- o) Las notificaciones a los/las postulantes sobre el avance y resultado de su participación en el proceso se realizarán mediante correo electrónico.
- p) El resultado final del proceso, incluyendo el nombre de la persona seleccionada para ocupar el cargo, será publicado en el sitio web del Portal de Empleos Públicos (www.empleospublicos.cl).
- q) Si existe algún cambio en la calendarización del proceso, será informado oportunamente vía correo electrónico a todos/as los/as candidatos/as.
- r) Los costos de traslado y alimentación en los que incurran los/as postulantes no serán cubiertos por este Servicio.
- s) Las personas que gozan de licencia médica, sea esta común, maternal o por enfermedad grave del hijo menor de un año, no pueden participar o continuar participando en los procesos de selección, que contenga etapas o instrumentos de evaluación que signifiquen el desarrollo de una actividad que vulnere el descanso que ordena dicho beneficio, como sucedería, por ejemplo, con las entrevistas personales, la rendición de pruebas, exámenes psicológicos o el desarrollo de cursos de capacitación insertos en un proceso de selección, esto se encuentra definido en la jurisprudencia administrativa, entre otros en el dictamen 578171 del año 2005 de la Contraloría General de la República.
- t) Adicionalmente, en virtud de la Ley N°21.389, en caso de que un/a postulante sea seleccionado/a, se realizará la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos. Si la persona seleccionada figura en dicho Registro, deberá autorizar expresamente a la institución para efectuar las retenciones y pagos correspondientes como condición habilitante para su contratación o nombramiento. Las consultas sobre el proceso podrán dirigirse por correo electrónico postulaciones@ind.cl y serán respondidas en horario hábil (lunes a viernes, 09:00 a 18:00 horas, hora de Chile continental).
- u) Dudas o consultas acerca del proceso, favor dirigirlas al correo seleccion@sec.cl. La información del proceso de selección se entregará a través de la página web de la SEC (www.sec.cl).

14. TABLA DE EVALUACION:

Los factores serán evaluados en forma sucesiva, por lo que la puntuación mínima por etapa determinará el paso a las etapas superiores. La evaluación de los/as postulantes constará de las etapas que se indican en la tabla siguiente:

Etapa/ Ponderador	Factor	Subfactor	Criterio	Puntaje Subfactor	Puntaje Max.	Puntaje Min.
I 10%	Estudios y Cursos de Formación Educatonal y Capacitación	Formación Educatonal	Título profesional del ámbito de la Administración, Ingeniería Industrial o Informática.	20	20	5
			Título técnico de nivel superior	10		
			Licencia de Enseñanza Media	5		



Caso:2267664 Acción:3992564 Documento:4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



Ubicación: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

8

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193

Santiago, 20 de Agosto de 2025

II 15%	Experiencia Laboral	Experiencia General	Experiencia de más de 3 años en gestión o supervisión de procesos automatizados, flujos e integraciones en plataformas de atención (CRM u otros sistemas) y/o en aplicación y revisión de reglas de negocio en flujos operativos, con detección y gestión de excepciones.	20	25	10
			Experiencia de entre 2 y 3 años en gestión o supervisión de procesos automatizados, flujos e integraciones en plataformas de atención (CRM u otros sistemas) y/o en aplicación y revisión de reglas de negocio en flujos operativos, con detección y gestión de excepciones.	10		
			Experiencia de menos de 1 año en gestión o supervisión de procesos automatizados, flujos e integraciones en plataformas de atención (CRM u otros sistemas) y/o en aplicación y revisión de reglas de negocio en flujos operativos, con detección y gestión de excepciones.	0		
		Experiencia Específica	Experiencia en ejecución y seguimiento de pruebas de calidad (QA) sobre desarrollos, formularios e interfaces.	5		
III 25%	Conocimientos Técnicos	Prueba Técnica	Obtiene un 85% o superior de aprobación en la evaluación técnica.	20	20	10
			Obtiene entre un 70% y 84% de aprobación en la evaluación técnica.	10		
IV 20%	Aptitudes específicas para el desempeño de la Función	Adecuación Psicolaboral para el cargo	Niveles de 80% o más de adecuación en test psicométricos online.	15	25	15
			Niveles bajo el 80% de adecuación en test psicométricos online.	5		
			Evaluación competencias lo/la define como Recomendable para el cargo con un 80% o más de adecuación al perfil del cargo.	10		
			Evaluación de competencias lo/la define como Recomendable con Observaciones para el cargo entre un 75% y 79% de adecuación al perfil del cargo.	5		
V 30%	Apreciación Global del/la Candidato/a	Entrevista Personal	Promedio de Evaluación del Comité de Selección	1-35	35	25



Caso: 2267664 Acción: 3992564 Documento: 4628031

VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 34193
Santiago, 20 de Agosto de 2025

15. PROMOCIÓN ABREVIADA:

A raíz del mismo proceso y una vez seleccionado/a él o la postulante ganador/a, la vacante dejada por éste/a podrá ser cubierta por él o la candidata/o de grado inferior que le siga en puntaje, de acuerdo con el ranking propuesto, sin necesidad de un nuevo proceso de selección, siempre y cuando el perfil vacante sea similar al concursado.

Además, por motivos de buenas prácticas, se utilizará el ranking de los/as candidatos/as que cumplan los requisitos de estas bases para cubrir tres vacancias a contrata, Administrativo 18°.

3. Difúndase este proceso de selección a través del portal de empleos públicos y los canales de difusión institucional.

ANÓTESE Y PÚBLIQUESE

MARTA CABEZA VARGAS

Superintendenta de Electricidad y Combustibles



Caso:2267664 Acción:3992564 Documento:4628031
VºBº JEC/LMB/RRA/CMC/NMM



dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl 10
<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3992564&pd=4628031&pc=2267664>