

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

PROCESO EXTERNO N° 028-2023

III CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL A PLAZO INDETERMINADO DE UN (01) JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I. GENERALIDADES

1.1. **Objetivo**

Contratar bajo el Régimen del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, a personal para la Empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (en adelante SEAL), de acuerdo al puesto vacante indicado en la presente convocatoria.



Nro.	Órgano	Unidad Orgánica	Denominación del Puesto	Dependencia encargada de realizar el Proceso
01	Gerencia de Comercialización	Unidad de Atención al Cliente	Jefe de la Unidad de Atención al Cliente PUESTO DE CONFIANZA	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Recursos Humanos Empresa Especializada

II. NORMATIVA



- 2.1. Decreto Supremo N° 003-97-TR, TUO del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y modificatorias.
- 2.2. Decreto Supremo N° 001-96-TR, Reglamento de la Ley de Fomento al Empleo y sus modificatorias.
- 2.3. Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar, modificada por Decreto Legislativo N° 1146, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 021-2009-DE-SG.
- 2.4. Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2007-JUS.
- 2.5. Directiva Corporativa de Gestión Empresarial, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2018/006-FONAFE y modificatorias.
- 2.6. Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de SEAL.
- 2.7. Código de Ética y Conducta de SEAL.
- 2.8. Cuadro de Asignación de Personal de SEAL.
- 2.9. Manual de Organización y Funciones (MOF) del SEAL.
- 2.10. Procedimiento "Atracción y Selección".

III. PERFIL DEL PUESTO

REQUERIMIENTO DEL PUESTO	
D. FORMACION ACADÉMICA	
EDUCACIÓN	Profesional titulado y colegiado en Administración de empresas, Ing. Eléctrica, Ing. Industrial, Economía, Ing. Comercial o afines. Deseable, Maestría en Administración de empresas o afines.
CAPACITACIÓN	Conocimientos de la normatividad del Sector Eléctrico y del Organismo Regulador, Conocimiento del procedimiento de reclamos.-OSINERGMIN, Formación en temas de atención al cliente.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 4 años en puestos similares de preferencia en empresas de Distribución públicas o privadas del Sector Eléctrico. Tratándose de procesos de promoción interna, la experiencia mínima se acredita con el desempeño de labores en el área o Gerencia dentro de la cual se encuentre ubicado funcionalmente el puesto a cubrir con un incremento del 50% de los años solicitados.
E. PERSONALIDAD	
APTITUDES	Liderazgo, organización, capacidad de comunicación oral y escrita, capacidad de negociación, toma de decisiones, trabajo bajo presión, orientado a resultados
ACTITUDES	Pro actividad, responsabilidad, orientación a resultados, empatía.
ASPECTO EMOCIONAL	Entusiasmo, autonomía y responsabilidad en sus actos.
F. AMBITO LABORAL	
CONDICIONES DE TRABAJO	Trabajo realizado en oficina. Con disposición de trasladarse en el ámbito de la empresa.
RESPONSABILIDADES	Gestión y atención eficiente de los procesos relacionados con la atención al cliente.
USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Uso de computadora y manejo de herramientas informáticas a nivel usuario (Word, Excel, Power Point, correo electrónico). Manejo de herramientas estadísticas.
COMPROMISO	Privilegiar la calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente, dentro del desarrollo de las funciones asignadas.



IV. FUNCIONES DEL PUESTO

DESCRIPCION DEL PUESTO	
A. <u>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</u>	
NOMBRE DEL PUESTO	
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
GRUPO OCUPACIONAL	REPORTA A
EJECUTIVO	GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN

B. FUNCIONES GENERALES

1. Garantizar una eficiente atención al Cliente en las modalidades (reclamos y solicitudes), supervisando que se le brinde una atención de calidad, gestionando si se requiriese la atención oportuna por parte de otras áreas de la empresa.

C. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Dirigir acciones encauzadas a optimizar la gestión de atención al cliente, en el área de concesión.
2. Supervisar Ventanillas de Atención al Cliente, el Centro de atención telefónica, Análisis de reclamos y Archivo,
3. Coordinar adecuadamente con las demás áreas de la Empresa, a fin de dar una eficiente atención a los usuarios del servicio.
4. Estudiar permanentemente el funcionamiento y operación de las actividades del área, cuidando de brindar una atención comedida, oportuna y cordial al público.
5. Asegurar y disponer las acciones necesarias para garantizar una adecuada atención a los Clientes en las Ventanillas de Atención al Cliente, Centro de atención telefónica.
6. Entregar información requerida referente a reclamos al ente fiscalizador.
7. Presentar informes a la Gerencia de Comercialización sobre el cumplimiento realizado por la Unidad de Atención al Cliente.
8. Verificar la correcta aplicación de las normativas y marco legal vigente en la atención y respuesta en el área de Análisis de reclamos.
9. Emitir Resoluciones sobre reclamos presentados por los usuarios del servicio de energía.
10. Firma de contratos en nuevos suministros así como firma de transacciones extrajudiciales.
11. Supervisar el correcto mantenimiento, actualización y buen estado del Archivo General de Clientes.
12. Coordinar con la Unidad de Sistemas el flujo de información oportuna y eficiente para la actualización oportuna en los Sistemas de la información de los Clientes.
13. Proponer acciones de mejora y dar cumplimiento a los procedimientos establecidos relacionados con las actividades del Área y de su competencia.
14. Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.



V. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

CUADRO N° 01
ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

N°	ETAPAS	TIPO	PUNTAJE MÍNIMO Aprobatorio	PUNTAJE MÁXIMO	PESO %	DESCRIPCIÓN
1	Publicación de la convocatoria	Obligatorio	-	-	-	La publicación de la convocatoria se dará por los siguientes medios: a) Página web de SEAL b) 02 medios de comunicación establecidos por la Empresa Especializada.
2	Presentación del expediente de postulación	Obligatorio	-	-	-	Los/as interesados/as en participar del presente proceso de selección deberán: a) Registrar su postulación con la presentación del expediente de postulación en formato digital al correo electrónico: seleccion@teamwork.com.pe b) Colocar en el asunto: JUAC - SEAL c) Presentar la Declaración Jurada para participar en Proceso de Selección de Personal (Anexo 1) y Declaración Jurada de relación de parentesco (Anexo 2) d) Presentar el expediente de postulación según el orden establecido en el Anexo 3. La información mencionada anteriormente deberá de ser entregada en los plazos establecidos en el cronograma de postulación.
3	Evaluación de cumplimiento de formalidades y requisitos mínimos	Eliminatorio	-	-	-	Verificación de forma preliminar de la información declarada en el Formato Único de Postulación, considerando los requisitos establecidos en el perfil de puesto requerido, validando entre otros aspectos, la formación académica requerida en el perfil del puesto. El postulante que no cumpla preliminarmente con los requisitos solicitados será considerado "NO APTO" en el proceso de selección.
4	Evaluación curricular	Eliminatorio	15.00	20.00	25%	Calificación de la documentación según el perfil del puesto.
5	Evaluación de Conocimientos	Eliminatorio	12.00	20.00	15%	La Evaluación de Conocimientos se desarrollará en base a 10 preguntas que serán emitidas por el área usuaria. Se considerará aspectos sobre conocimientos generales y técnicos relacionados con el cargo y funciones a desempeñar. Los postulantes que no aprueben, serán excluidos del proceso



Nº	ETAPAS	TIPO	PUNTAJE MÍNIMO Aprobatorio	PUNTAJE MÁXIMO	PESO %	DESCRIPCIÓN
6	Evaluación psicolaboral	Eliminatorio	16.00	20.00	25%	Los postulantes declarados "APTOS" podrán continuar con las siguientes etapas del proceso de selección. Los postulantes declarados "NO APTOS" en la evaluación psicolaboral no podrán pasar a la siguiente etapa del proceso.
7	Entrevista Personal	Eliminatorio	13.00	20.00	35%	El objetivo de la entrevista es identificar a la persona idónea para el puesto en convocatoria, considerando su excelencia en el servicio, compromiso, integridad y respeto.
			14.00	20.00	100%	

Notas importantes:

- Según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que, para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.
- La empresa se reserva el derecho de realizar el control posterior al postulantes o postulantes ganadores.
- Los factores de evaluación dentro del proceso tendrán un máximo y un mínimo de puntos. La evaluación se realizará sobre la sumatoria de un puntaje máximo total de ochenta (80) puntos. Para ser seleccionado, el postulante debe haber obtenido como mínimo cincuenta y seis (56) puntos y haber cumplido con los requisitos mínimos consignados en las bases de la convocatoria.
- La evaluación curricular se realiza únicamente sobre los documentos enviados al correo indicado en la fecha de la presentación del expediente de postulación, que acrediten que la/el postulante cumple con los requisitos mínimos del perfil del puesto.**



VI. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPA	INICIO	FIN	RESPONSABLE
Publicación de la convocatoria en la página web de SEAL y demás medios de comunicación	24/01/2024		Unidad de Recursos Humanos / Empresa Especializada
Presentación del expedientes de postulación	25/01/2024	31/01/2024	Empresa Especializada
Evaluación curricular	01/02/2024	05/02/2024	Empresa Especializada



ETAPA	INICIO	FIN	RESPONSABLE
Resultados de evaluación curricular	06/02/2024		Empresa Especializada
Evaluación de conocimientos	07/02/2024		Unidad de Recursos Humanos / Empresa Especializada
Resultados de evaluación de conocimientos	08/02/2024		Empresa Especializada
Evaluación psicolaboral	09/02/2024	13/02/2024	Empresa Especializada
Resultados de evaluación psicolaboral	14/02/2024		Empresa Especializada
Entrevista personal	(*)		Directorio de SEAL
Publicación de resultados de la entrevista personal	(*)		Unidad de Recursos Humanos
Entrega de documentos y firma de contrato	(*)		Unidad de Recursos Humanos



(*) Sujeto a disponibilidad del Directorio y Unidad de Recursos Humanos de SEAL.

VII. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de suscripción del contrato	Calle Sucre Nro. 402 – Arequipa
Duración del contrato	A Plazo Indeterminado
Remuneración mensual	S/ 7,700.00



VIII. PRECISIONES DE LA EVALUACIÓN

8.1. Evaluación curricular: Esta etapa es evaluada por la Empresa Especializada y verificará que el postulante cumpla con el perfil del puesto, de no cumplir con el perfil el postulante será descalificado y no podrá participar de las siguientes etapas del proceso.

EVALUACIÓN CURRICULAR	PESO	PUNTAJE MÍNMO	PUNTAJE MÁXIMO
▪ Formación Profesional	10%	5	7
▪ Experiencia Laboral	10%	5	7
▪ Capacitaciones	5%	5	6
	25%	15	20





8.2. Evaluación de Conocimientos: Esta etapa es evaluada por la Empresa Especializada y sólo participarán los postulantes que resulten aptos en la etapa precedente.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
▪ Evaluación de conocimientos	15%	12	20
	15%	12	20

8.3. Evaluación Psicolaboral: Esta etapa es evaluada por la Empresa Especializada, sólo continuarán con la siguiente etapa los postulantes que obtengan la condición de "APTO".

EVALUACIÓN PSICOLABORAL	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
▪ Evaluación Psicotécnica	12.5%	8	10
▪ Evaluación de Personalidad	12.5%	8	10
	25%	16	20



8.4. Entrevista Personal: Esta etapa es evaluada por el Dirección de la Empresa.

ENTREVISTA PERSONAL	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
▪ Impresión personal			
▪ Personalidad y aptitudes			
	35%	13	20



8.5. Bonificaciones: De conformidad con lo dispuesto en la legislación laboral vigente, se otorgará bonificaciones por discapacidad, personal licenciado de las Fuerzas Armadas.

a) **Bonificación por Licenciados de las Fuerzas Armadas (Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar)**

En conformidad a la ley vigente, las/los licenciados de las fuerzas armadas que hayan cumplido con el servicio militar y adjunten una copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente en su Currículum Vitae, recibirán una bonificación del 10% sobre el puntaje de la entrevista, a partir de 1 de enero de 2009, fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 29248.

b) **Bonificación por Discapacidad (Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad)**

En conformidad a la Ley General de la Persona con Discapacidad, las/los postulantes deben remitir copia simple legible del Certificado de Discapacidad emitido por el CONADIS para recibir una bonificación del 15% sobre el Puntaje Final.



IX. CUADRO DE MÉRITOS

- 9.1. El Comité de Selección de Personal publicará el cuadro de méritos sólo de aquellos postulantes que hayan aprobado todas las etapas del proceso de selección: evaluación curricular, evaluación de conocimientos, evaluación psicolaboral y entrevista personal.
- 9.2. La elaboración del Cuadro de Méritos se realizará con los resultados de las etapas del proceso de selección y las bonificaciones de licenciado de las Fuerzas Armadas y/o Discapacidad, en caso correspondan.
- 9.3. Sólo pasarán a la etapa de entrevista personal los postulantes que hayan aprobado todas las etapas del proceso de selección y obtenido una puntuación por encima de 13.00 puntos como mínimo.
- 9.4. El postulante que haya obtenido la puntuación más alta en el cuadro de méritos final, será declarado "Ganador".

X. DECLARACIÓN DE DESIERTO O CANCELACIÓN DEL PROCESO

10.1. **Declaratoria del proceso como desierto**

El proceso puede ser declarado desierto por los siguientes supuestos:

- Cuando no se presenten postulantes al proceso de selección o cuando no se cuente con el mínimo de **dos (02)** postulantes que hayan cumplido con los requisitos establecidos en las bases del proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumpla con los requisitos mínimos.
- Cuando habiéndose cumplido con los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene el puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

10.2. **Cancelación del proceso de selección**

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la Empresa:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la Empresa con la posterioridad del inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestarias.
- Otras debidamente justificadas.

Arequipa, 24 de enero de 2024
Unidad de Recursos Humanos





ANEXO 1: DECLARACION JURADA PARA PARTICIPAR EN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Señores:

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A

III CONVOCATORIA DE PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL N° 028-2023

Presente. -

De mi consideración:

El/la que suscribe
identificado/a con DNI N° domiciliado/a en
me presento como participante para el puesto de de la empresa **Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.**, por lo que declaro bajo juramento lo siguiente:

1. No tengo impedimento alguno para participar en proceso de selección de personal convocado por la Empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
2. Conozco y acepto las condiciones y procedimientos del presente proceso de selección, los cuales contemplan:
 - a) Perfil y condiciones laborales del puesto.
 - b) Ubicación del centro del trabajo.
 - c) Remuneración ofrecida por la Empresa para el cargo al que postulo.
3. Soy responsable de la veracidad de los documentos e información que presento a efectos del presente proceso de selección.
4. Manifiesto mi voluntad de participar hasta el final del proceso de selección.
5. Acepto, en caso de ser convocado por la Empresa solicitante, brindar una entrevista personal en el lugar que ésta determine, asumiendo los costos que ésta pueda implicar.
6. No tengo antecedentes policiales ni penales.
7. No tengo ninguna investigación o condena por corrupción, terrorismo, apología de terrorismo y otros delitos.
8. No tengo sanción de suspensión o destitución impuesta como medida disciplinaria en el Sector Público.
9. No me encuentro registrado como deudor en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos- REDAM.
10. No me encuentro registrado como deudor en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles.
11. No me encuentro registrado en el reporte nacional de Abogados Sancionados por Mala Práctica Profesional, en caso aplique.



Asimismo, autorizó a la empresa a verificar la veracidad de la información declarada en el presente documento.

..... de

Firma:
Nombre:



www.seal.com.pe
Calle Consuelo N° 310 - Arequipa - Perú
(054) 381377





ANEXO 2: DECLARACIÓN JURADA DE RELACIÓN DE PARENTESCO

No tener conocimiento que en SEAL, se encuentran laborando mis parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, por razones de matrimonio, unión de hecho o convivencia que gocen de la facultad de nombramiento y contratación de personal, o tengan injerencia directa o indirecta en el ingreso a laborar a la entidad.

Por lo cual declaro que no me encuentro incurso en los alcances de la Ley N° 26771, modificado por Ley N° 30294 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 021-2000-PCM y sus modificatorias Decreto Supremo N° 017-2002-PCM y Decreto Supremo N° 034-2005-PCM. Asimismo, me comprometo a no participar en ninguna acción que configure ACTO DE NEPOTISMO, conforme a lo determinado en las normas sobre la materia.

..... de de 2024

.....
Firma:
Nombre:
DNI:

EN CASO DE TENER PARIENTES

Declaro bajo juramento que en SEAL presta servicios el personal cuyos apellidos y nombres indico, a quien me une la relación o vínculo de afinidad (A) o consanguinidad (C), vínculo matrimonial (M) y unión de hecho (UH) señalados a continuación:

Relación	Apellidos y nombres	Area

..... de de 2024

.....
Firma:
Nombre:
DNI:

Grado	Parentesco por consanguinidad	
	En línea recta	En línea colateral
1er	Padres / hijos	-----
2do	Abuelos / nietos	Hermanos
3ro	Bisabuelos/bisnietos	Tíos, sobrinos
4to		Primos, sobrinos, nietos, tíos abuelos
Grado	Parentesco por afinidad	
1er	Suegros, yerno, nuera	
2do	Abuelos del cónyuge	Cuñados



www.seal.com.pe

Calle Consuelo N° 310 - Arequipa - Perú
(054) 381377





ANEXO 3: DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE DE POSTULACIÓN

La documentación a presentar para la postulación debe ser enviada en un solo archivo PDF con el siguiente orden:

1. CV con cargos, funciones, mes/año de ingreso y salida de cada puesto, acreditando los años de experiencia solicitados
2. Copia de DNI por ambas caras
3. Formato Único de Postulación SEAL (Página web de SEAL)
4. Anexo 1: Declaración Jurada para participar en Proceso de Selección de Personal
- 5. Anexo 2: Declaración Jurada de Relación de Parentesco**
6. Certificado Único Laboral (CUL: <https://www.gob.pe/9377-obtener-tu-certiadulto>)
7. Copia de Título Profesional
8. Copia de la Colegiatura
9. Copia de Especialización
10. Copia de Certificados de estudios en informática a nivel usuario
11. Copia de Certificados Laborales que acrediten los años de experiencia solicitados

Enviar el expediente de postulación al correo seleccion@teamwork.com.pe con el asunto JUAC – SEAL hasta el 31 de enero de 2024.



www.seal.com.pe
Calle Consuelo N° 310 - Arequipa - Perú
(054) 381377

