

PROCESO EXTERNO N°004 - 2021- IND- ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE- AZÁNGARO

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL A PLAZO INDETERMINADO ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE- AZÁNGARO

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar a plazo indeterminado a un (01) Analista de Servicio al Cliente para atender oportuna y adecuadamente los requerimientos de los clientes del servicio de energía eléctrica de acuerdo a lo establecido en manuales de procedimientos del proceso de servicio al cliente.

1.2 Dependencia solicitante

Gerencia de Comercialización.

1.3 Dependencia encargado de realizar el proceso de selección

División de Gestión del Talento Humano

1.4 Base Legal

- Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- Procedimiento: Requerimiento, selección, contratación e inducción del personal.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia	03 años de experiencia laboral en el desempeño de su carrera. 02 años realizando funciones afines al cargo.
Competencias	Negociación; Pensamiento estratégico; Liderazgo; flexibilidad; Compromiso (Involucramiento); Entrepreneurial; Orientación a los resultados; energía y dinamismo; Trabajo en Equipo.
Formación Académica	Carrera Técnica: Técnico Electricista y/o afines.
Cursos y/o estudios de especialización	Deseable: Cursos de especialización no menos a 100 horas lectivas en Atención al Cliente u otras vinculadas con las principales actividades del puesto.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	<ul style="list-style-type: none"> – Marco normativo del sector eléctrico. – Procesos de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica. – Procedimientos de Atención el Cliente. – Sistema Integrado de Gestión (calidad, Seguridad y Medio Ambiente).
Otros requisitos	Ninguna

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

- ✓ Ejecutar la instalación de suministros de clientes del servicio de energía eléctrica de acuerdo a lo establecido en manuales de procedimientos del proceso de servicio al cliente.
- ✓ Atención de solicitudes de corte definitivo de suministros.
- ✓ Atender a las solicitudes y ordenes de trabajo programadas en los plazos establecidos en las Directivas y Normas.
- ✓ Controlar la adecuada operación de los medidores de energía eléctrica en abonados mayores,
- ✓ Actualizar la calificación de la potencia contratada de los suministros de clientes mayores.
- ✓ Programar y ejecutar la actualización de la configuración de medidores electrónicos.
- ✓ Supervisar a empresas contrastadoras, cuando sea requerido.
- ✓ Llevar el control sistematizado y estadístico del funcionamiento de los equipos de medición abonados mayores.
- ✓ Dirigir campañas de verificación de la correcta operación de los medidores de energía eléctrica.
- ✓ Garantizar la calidad de datos ingresados a los sistemas de información.
- ✓ Cumplir con la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos, concordante a su etapa de aplicación.
- ✓ Cumplir el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub Sector Electricidad.
- ✓ Atender dentro de los plazos establecidos las ordenes emitidas por el Supervisor de Servicio Eléctrico.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de contrato	Sedes de Electro Puno S.A.A. Jr. Mariano H. Cornejo N°160 – Puno.
Duración del contrato	Contrato a plazo indeterminado.
Remuneración mensual	S/ 2,500.00 soles.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (****)

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la página Web: www.electropuno.com.pe	20.05.2021	Comité de Selección
2	Recepción de Formato Único de Postulación y Currículum Vitae Documentado en Mesa de Partes de la empresa Electro Puno S.A.A. o vía email a la siguiente dirección seleccionpersonal@electropuno.com.pe Colocar en el asunto: PROCESO EXTERNO N°004 - 2021- IND- ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE- AZÁNGARO.	20.05.2021 al 27.05.2021	Comité de Selección
SELECCIÓN			
3	Evaluación del Formato Único del Postulante y del Currículum Vitae.	28.06.2021	Comité de Selección
4	Publicación de resultados aptos*	03.06.2021	Comité de Selección
5	Evaluación de conocimientos y psicolaboral**	07.06.2021	Comité de Selección
6	Publicación de cronograma de entrevista personal de los postulantes aptos.	09.06.2021	Comité de Selección/División de Gestión del Talento Humano
7	Entrevista personal***	14.06.2021	Comité de Selección
8	Publicación de resultados finales	14.06.2021	Comité de Selección
9	Presentación de documentación por parte del postulante ganador.	15.06.2021	División de Gestión del Talento Humano
10	Firma de contrato	17.06.2021	División de Gestión del Talento Humano

* La publicación de resultados se realizará mediante correo electrónico, y la página web de la Empresa Electro Puno.

** Se anunciará mediante correo electrónico personal y página web. De la Empresa Electro Puno.

*** Las etapas del proceso que impliquen presencia de los postulantes serán efectuados en la Sede de Electro Puno.

**** De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o lugar de ejecución de las etapas del proceso serán comunicadas oportunamente a correo electrónico la página Web. de la Empresa Electro Puno.

VI. DE LAS ETAPAS DE EVALUACIÓN

- El proceso de selección estará conformado por tres etapas. Las mismas que son excluyentes entre sí, es decir son eliminatorias.
- Los postulantes tendrán una tolerancia de 5 minutos para presentarse a rendir sus evaluaciones (segunda etapa) o entrevista personal (tercera etapa), caso contrario quedarán descalificados del proceso.

Primera Etapa (Evaluación del Currículum Vitae).-

- En esta etapa el Comité de Selección evaluará el Currículum Vitae si el postulante cumple con el perfil del puesto requerido, de no ser así quedará descalificado, sin poder participar en las demás etapas del proceso.
- El comité de selección contabilizará los años de experiencia profesional desde la obtención del título profesional y/o del certificado de egreso (en el caso de carreras técnicas).
- Asimismo solo pasaran a la siguiente etapa aquellos postulantes que no se encuentren registrados en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y despido, en el registro de deudores alimentarios morosos, y no se encuentren con sentencia condenatoria consentida y/o ejecutoriada, así como tampoco deberá estar incurso en conflicto de intereses.
- Del mismo modo, en esta etapa el Comité de Selección evaluará únicamente a los postulantes cuya Ficha de Datos estén debidamente firmadas, sin borradores ni enmendaduras.

Segunda Etapa (Evaluación Conocimiento y Psicolaboral).-

- En esta etapa sólo participarán los postulantes que resulten aptos en la primera etapa.
- Los postulantes rendirán la evaluación de conocimientos y psicolaboral.
- La evaluación de conocimientos recibirá un puntaje mínimo de 12 puntos y un máximo de 20 puntos, siendo que si el candidato no obtiene el puntaje mínimo quedará automáticamente descalificado del proceso.
- La evaluación psicolaboral establece la condición de “CONTRATABLE” o “NO CONTRATABLE”, por lo que, si el resultado de la evaluación psicolaboral es “NO CONTRATABLE” el postulante quedará descalificado.

Tercera Etapa (Entrevista Personal).-

- Los postulantes realizarán su entrevista personal, el mismo que será dirigido por el Comité de Selección,
- La entrevista personal recibirá un puntaje mínimo de 11 puntos y un máximo de 20 puntos, siendo que el candidato que no obtenga el puntaje mínimo quedará automáticamente descalificado del proceso.

Determinación del puntaje final.-

- El puntaje que se obtendrá como resultado del promedio de las tres calificaciones emitidas por los miembros del Comité de Selección, obteniendo un puntaje de 0 a 20.
- El candidato que obtenga el mayor puntaje en esta etapa será el candidato ganador.
- En caso de empate de puntajes entre candidatos, se evaluará los méritos y deméritos de los candidatos, de acuerdo a sus referencias laborales señaladas en su Curriculum Vitae.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- El postulante será responsable de los datos consignados en el Formato Único de Postulación y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

8.1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección o cuando no se cuente con el mínimo de tres (03) postulantes que hayan cumplido con los requisitos establecidos en las Bases del Proceso de Selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

8.2. Cancelación del proceso de selección

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

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras debidamente justificadas.

Puno, 19 de mayo de 2021.