

PROCESO EXTERNO N°007 - 2021-IND- TÉCNICO EN ATENCIÓN VENTANILLA - JULIACA

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL A PLAZO INDETERMINADO PARA TÉCNICO EN ATENCIÓN VENTANILLA - JULIACA

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar a plazo indeterminado a un (01) Técnico en atención ventanilla para atender las solicitudes y requerimiento de los clientes del servicio de energía eléctrica, así como la administración de los expedientes de los clientes en concordancia con lo establecido en los manuales de procedimiento del proceso de atención ventanilla.

1.2 Dependencia solicitante

Gerencia Comercial

1.3 Dependencia encargada 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	Liderazgo; Flexibilidad; Compromiso (involucramiento); Entrepreneurial; Orientación a los resultados; energía y dinamismo; trabajo en equipo.
Formación Académica	Carrera técnica: Técnico en Administración o Contabilidad.
Cursos y/o estudios de especialización	Cursos de especialización no menor 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. – Procedimiento de instalaciones de suministros de energía eléctrica. – Procedimientos de Atención al Cliente y Reclamos. – Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad y Medio Ambiente).
Otros requisitos	Manejo de herramientas informáticas a nivel usuario (Word, Excel, power point, correo electrónico).

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

- ✓ Cumplir con los procesos de atención al cliente en forma oportuna y eficiente.
- ✓ Fomentar la cultura de calidad en el trabajo en equipo, con lealtad, honestidad y disciplina.
- ✓ Actualizar permanentemente el archivo de los contratos de suministro de energía eléctrica y demás documentos contenidos en el "expediente de cliente" para clientes mayores y comunes en concordancia con lo establecido en los manuales de procedimientos de atención al cliente.
- ✓ Grabar en medio magnético la información contenida en el "Expediente de cliente".
- ✓ Decepcionar la documentación reportada por las empresas contratistas de servicio.
- ✓ Atender las solicitudes presentadas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Controlar las actividades de los procesos comerciales e introducir mejoramientos continuos.
- ✓ Garantizar la calidad de los datos ingresados a los sistemas de información.
- ✓ Atender dentro de los plazos establecidos la información solicitada por la Jefatura de la División, Gerencia Comercial y Otras.
- ✓ Cumplir con los requerimientos establecidos en programa de Auditorías internas y de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Atender reclamos de clientes sobre la conformidad en las actividades comerciales realizadas por el contratista.
- ✓ Otras que le sean encomendadas por el Jefe 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	24.05.2021	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°007 - 2021-IND- TÉCNICO EN ATENCIÓN VENTANILLA - JULIACA	24.05.2021 al 01.06.2021	Comité de Selección
SELECCIÓN			
3	Evaluación del Formato Único del Postulante y del Currículum Vitae.	02.06.2021	Comité de Selección
4	Publicación de resultados aptos*	04.06.2021	Comité de Selección
5	Evaluación de conocimientos y psicolaboral**	08.06.2021	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***	11.06.2021	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	16.06.2021	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).
- Así mismo 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 borrones 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.

- 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, 24 de mayo de 2021.