

**CONVOCATORIA N° 036-2025/SERPOST**

**I. PUESTO:**

**PROFESIONAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

**II. GENERALIDADES**

**2.1 Objetivo de la convocatoria**

Establecer los procedimientos para la cobertura de una (01) plaza, del Cuadro de Asignación del Personal – CAP, bajo la condición de personal permanente, según el detalle siguiente:

**2.2 CATEGORÍA V, Rango C – (S/ 2,880.00 soles)**

N°	CARGO	DEPENDENCIA	GERENCIA / SUBGERENCIA	CANTIDAD
1	Profesional en Atención al Cliente	Área de Atención al Cliente	Gerencia Comercial / Subgerencia de Marketing y Filatelia	01

**2.3 Base Legal**

- 2.3.1 Directiva Corporativa de Gestión Empresarial – FONAFE.
- 2.3.2 Decreto Supremo No. 295-2024-EF, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 30.12.2024, sobre medidas de austeridad, disciplina y calidad en el Gasto Público y de Ingresos del Personal a aplicarse durante el año fiscal 2025 para las empresas y entidades bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.
- 2.3.3 Reglamento Interno de Trabajo.
- 2.3.4 Resolución de Gerencia General No. 105-G/2024 – Manual de Perfiles de Puestos de SERPOST S.A. 2024, de fecha 18.12.2024.
- 2.3.5 Procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal y Practicantes SA-P-009.04, de fecha 19.01.2024.
- 2.3.6 Gestión de las Remuneraciones SA-P-010.00, de fecha 28.12.2018.
- 2.3.7 Acuerdo N°004-2025, de Sesión Extraordinaria de Directorio N° 810 de fecha 17 de enero de 2025.
- 2.3.8 Informe N° 067 – A/25, de 03.03.2025

**III. PERFIL DEL CARGO**

Son los requisitos exigidos para ocupar la plaza de Profesional en Atención al Cliente, perteneciente al Área de Atención al Cliente de la Subgerencia de Marketing y Filatelia de la Gerencia Comercial, conforme al Cuadro de Asignación de Personal (CAP), bajo la condición de permanente.

**3.1 Requisitos**

**Educación Formal:**

- Bachiller en Ingeniería Industrial, Administración, Comunicaciones, Marketing u otras carreras afines a las funciones del puesto (Indispensable).
- Título universitario, Especializaciones en Gestión en Servicio al Cliente, Excelencia en Atención al Cliente y calidad de servicio u otras especializaciones afines a las funciones del puesto (Deseable).
- Cursos relacionados al puesto o al giro de la empresa (Deseable).

**Experiencia:**

- 4 años mínimo de experiencia laboral en general desde egresado, 2 años mínimo en puestos equivalentes en empresas públicas o privadas (Indispensable).

**\*Nota**

- Los grados académicos serán evaluados de acuerdo con lo señalado por la Superintendencia Nacional de educación Superior Universitaria (SUNEDU) y el Ministerio de Educación (MINEDU).
- Se entiende por "puestos equivalentes", a aquellos puestos que tienen asignadas funciones iguales o similares y que para su desempeño se exijan requisitos de estudio, experiencia y competencias laborales iguales o similares, sin embargo; tienen nomenclaturas distintas.



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

### 3.2 Competencias:

- **Competencias centrales:**  
Vocación de servicio, innovación, compromiso, integridad y orientación a resultados.
- **Competencias funcionales:**  
Trabajo en equipo, capacidad analítica, comunicación efectiva y eficiencia.

### 3.3 Función General:

Organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar los aspectos relacionados con la atención de consultas y reclamaciones de los clientes.

### 3.4 Funciones Específicas:

- a) Investigar y formular la optimización del proceso de atención al cliente, además de evaluar los factores internos y externos que lo afecten.
- b) Evaluar las estrategias de atención y proponer ajustes de acuerdo con la coyuntura empresarial.
- c) Apoyar en el plan operativo de la Subgerencia.
- d) Proponer políticas orientadas a mejorar el servicio al cliente.
- e) Reportar los incidentes en los cuales los usuarios hayan podido salir perjudicados.
- f) Atender requerimientos de reclamos o consultas efectuada por el Call Center o Libro de Reclamaciones.
- g) Cumplir con las responsabilidades relacionadas con la gestión planificada de riesgos de operación de Control Interno.
- h) Proponer a la Subgerencia la elaboración y/o actualización de la normatividad referente al área.
- i) Cumplir de manera eficiente y eficaz con las funciones designadas a su cargo, así como efectuar las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno.
- j) Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Subgerente.

### 3.5 Valores Organizacionales:

- **Excelencia en el Servicio:** Buscamos maximizar la experiencia del cliente y nuestros colaboradores con el propósito de cumplir nuestra promesa de valor y transformar la cultura organizacional.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y sociedad para continuar una genuina fidelización transparente y de largo plazo.
- **Integridad:** Actuamos con veracidad, equidad, honradez y transparencia. Respaldamos el trato justo y digno, abrazando las diferencias y buscando siempre actuar con la verdad.
- **Innovación:** Abrazamos la permanente innovación y el desarrollo de soluciones novedosas que contribuyan con la creación de ventajas competitivas y el rediseño continuo de nuestro modelo de negocio, siempre alineado a las exigencias y los cambios del entorno.
- **Solidaridad:** Somos solidarios con nuestros clientes y colaboradores, practicamos el compañerismo permanentemente y somos conscientes de la importancia de generar valor económico, del cuidado del medio ambiente y la sociedad.

## IV. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Nro.	ETAPAS	CRONOGRAMA		Días hábiles
1	Convocatoria	24 de marzo de 2025	24 de marzo de 2025	1
2	Recepción de Curriculum Vitae	25 de marzo de 2025	31 de marzo de 2025	5
3	Evaluación Curricular y telefónica	01 de abril de 2025	02 de abril de 2025	2
4	Evaluación técnica y/o de conocimientos	03 de abril de 2025	04 de abril de 2025	2
5	Prueba Psicométrica	07 de abril de 2025	07 de abril de 2025	1
6	Entrevista Personal Final	08 de abril de 2025	09 de abril de 2025	2
7	Resultados del proceso e informe	10 de abril de 2025	11 de abril de 2025	2
8	Examen Médico	14 de abril de 2025	14 de abril de 2025	1
9	Fecha tentativa de Ingreso	15 de abril de 2025	15 de abril de 2025	1
<b>Total</b>				<b>17</b>

## V. ETAPAS DE SELECCIÓN

### 5.1 Evaluación Curricular y Telefónica

- Es de carácter eliminatorio.
- Se considerarán los Cvs que estén debidamente documentados, es decir que la documentación adjunta justifique lo mencionado en experiencias laborales y estudios.
- Será validado por la Subgerencia de Recursos Humanos.

### 5.2 Evaluación Técnica y/o de Conocimientos

- Será tomada por la Subgerencia de Recursos Humanos, previa coordinación con el Área Usuaría.
- Se considerarán aspectos técnicos relacionados a las funciones a desempeñar.
- Califica a la siguiente etapa los postulantes cuya nota sea mayor o igual a 13.

### 5.3 Evaluación Psicométrica

- Tiene puntaje y es de carácter eliminatorio en caso el postulante obtenga un resultado inferior o promedio inferior en la prueba de integridad, no podrá ser considerado en la etapa final.

### 5.4 Entrevista Personal Final

- Tiene puntaje cuya calificación mínima es de trece (13) máxima es de veinte (20).
- La entrevista personal será realizada por el Jefe del Área Usuaría o quien haga de sus veces y un representante de la Subgerencia de Recursos Humanos.
- En esta evaluación se considerarán aspectos relacionados a su desenvolvimiento, aptitudes para el trabajo y valores afines a la empresa.
- Aquellos candidatos que superen todas las etapas del proceso de selección y hubiesen acreditado documentalmente la condición de ser actualmente trabajador de SERPOST indistintamente de su modalidad, recibirán una bonificación del 10% sobre el puntaje final obtenido.
- Asimismo, para los candidatos con discapacidad que sean acreditados por el CONADIS, se considerará una bonificación del 10% sobre el puntaje final obtenido.

\* Tener en cuenta que, para continuar con el Proceso de Selección, en la etapa de Evaluación Curricular, se debe considerar como mínimo dos (02) postulantes que cumplan con el perfil requerido para el cargo a convocar. Para la entrevista final no se considerará un mínimo de candidatos, en esta etapa serán considerados los postulantes que hayan aprobado previamente todas las etapas del proceso de selección (Evaluación Curricular, Evaluación Técnica y/o Conocimiento y la Evaluación Psicométrica)

## VI. INFORMACIÓN QUE RESULTE CONVENIENTE

- En caso sea una persona con discapacidad deberá adjuntar el certificado de discapacidad permanente e irreversible otorgado por las instituciones que señala la Ley o la Resolución Ejecutiva de Inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a cargo del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) - Apéndice N° 01- Opcional.
- En caso de constatarse alguna información, dato o documento total o parcialmente falso o inexacto, ya sea durante el transcurso del proceso de selección y admisión o con posterioridad a dicho proceso, SERPOST podrá tomar las medidas correspondientes, dentro de las cuales se encuentran:
  - (i) La separación del postulante.
  - (ii) La adopción de las medidas disciplinarias que correspondan.
  - (iii) La adopción de las medidas legales que apliquen al caso concreto.

## VII. CONSIDERACIONES PARA LA POSTULACIÓN

Los postulantes tendrán las siguientes calificaciones según corresponda:

- APTO: Cuando el postulante cumple con el perfil de puesto en formación académica y experiencia.
- NO APTO: Cuando el postulante no cumple con al menos uno (01) o más de los requisitos mínimo del cuadro de perfil de puestos.
- Se considerará "SIN POSTULACIÓN", si el postulante no cumple con consignar en la etapa de recepción de CV, la totalidad de la información requerida y documentada con carácter obligatorio.

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

### 8.1 Declaratoria de proceso como desierto

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

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Cuando no se presentan postulantes al 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 las evaluaciones del proceso.
- Otros supuestos debidamente justificados.

#### 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 presupuestarias.
- Otros supuestos debidamente justificados.

#### 8.3 Ampliación del proceso

El Proceso puede ser ampliado en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el área usuaria no cuenta con disponibilidad en las fechas programadas para realizar alguna etapa del proceso y se deba ampliar las fechas del cronograma.
- Cuando se tenga inconvenientes con la herramienta de pruebas psicométricas.
- Cuando haya inconvenientes para que el candidato ganador ingrese en la fecha programada.
- Otros supuestos debidamente justificados.

### IX. DISPOSICIONES FINALES

- 9.1 En el presente proceso pueden participar toda persona que cumpla con los requisitos y perfil mínimo establecido en las Bases.
- 9.2 Toda persona que cumpla con el perfil y participe en el proceso debe asegurarse de proporcionar su número de DNI, nombres completos, un número de teléfono celular, una dirección de correo electrónico personal y activo.
- 9.3 Los candidatos podrán aplicar a través de:
  - Mesa de Partes/Tramite Documentario de la Sede Principal Serpost: Av. Tomas Valle cuadra 7 s/n, Los Olivos, en sobre cerrado dirigido al Subgerente de Recursos Humanos indicando el "El N° de convocatoria, Nombre del puesto al que postula y el Área/Destino".
  - Página web de la plataforma laboral, <https://empresa.pe.computrabajo.com.pe>, [seleccion@serpost.com.pe](mailto:seleccion@serpost.com.pe) y por la página web de Serpost en la sección "Trabaja con Nosotros", de acuerdo con el puesto que postula.

SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Los Olivos, 24 de marzo de 2025

Miguel Stuard Requejo Napan  
Sub-Gerente de Recursos Humanos  
Serpost  
El Correo del Perú