

Proceso de Selección N° 009-2019-EPS.EMAPICA S.A.

CONTRATO DE TRABAJO ACCIDENTAL DE SERVICIO ESPECIFICO – ARTICULO 63° DEL TUO DEL DECRETO LEGISLATIVO 728.

I. GENERALIDADES

- 1.1. **Objeto de la Convocatoria**  
Contratar dos (2) operadoras para el Centro de Llamadas (Call Center) de la EPS. EMAPICA S.A.
- 1.2. **Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área Solicitante**  
Oficina de Tecnología de la Información de la Gerencia de Administración y Finanzas
- 1.3. **Dependencia encargada de la suscripción y registro del contrato**  
Oficina de Recursos Humanos de la EPS. EMAPICA S.A.

II. PERFIL DEL PUESTO:

| REQUISITOS MINIMOS                     | DETALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formación Académica                    | Bachiller y/o egresada de la carrera profesional de Administración, Marketing, Ciencias de la Comunicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Curso y/o Especialización              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Curso de capacitación en trato al cliente, o solución de problemas al cliente, reclamos y/o similares</li> <li>Curso de Ofimática (Word, Excel, Power Point).</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| Experiencia                            | <b>Experiencia General:</b><br>Experiencia no menor de un (1) año en áreas del servicio de atención al cliente (SAC).                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Conocimientos para el puesto y/o cargo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Idioma Ingles nivel básico</li> <li>Facilidad de comunicación</li> <li>Amabilidad</li> <li>Paciencia</li> <li>Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>Confianza hacia el cliente</li> <li>Capacidad para trabajar bajo presión</li> <li>Tolerancia</li> <li>Perfil de venta</li> <li>Vocación de servicio</li> <li>Capacidad para solucionar problemas</li> </ul> |

La experiencia será acreditada con los documentos siguientes: i. copia simple de contratos, ii. Constancias, iii. Certificados o cualquier otro documento que, de manera fehaciente demuestre la experiencia solicitada.

El postulante deberá, foliar, visar y suscribir su CV en calidad de Declaración Jurada y presentar la documentación sustentatoria, conforme se indica en el párrafo precedente, así como Carta de Presentación del Postulante (Anexo N° 1), Formato de Postulación (Anexo N° 2), Declaraciones Juradas del Postulante (Anexo N° 3 y 4), Currículum Vitae Simple Actualizado y documentos que sustenten lo declarado en el Formato de Postulación (Anexo N° 2).

Los postulantes que no cumplan con los requisitos descritos en el presente numeral automáticamente serán descalificados

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

**Funciones principales a desarrollar:**

- Recepcionar las llamadas y reclamos de os usuarios, y derivarlas a las unidades orgánicas competentes.
- Informar a los usuarios los servicios y beneficios que brinda la EPS. EMAPICA S.A.
- Recepcionar las llamadas de las emergencias, que se produzcan del servicio que se brinda
- Absolver las consultas de saldos de cuenta de cada usuario, fecha de vencimiento y centros de pagos.



- Brindar información a los usuarios sobre los requisitos para una nueva conexión del servicio.
- Actualizar los datos de los usuarios
- Velar por el mantenimiento y conservación de los bienes patrimoniales asignados a su cargo.
- Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados, en el ámbito de su competencia.
- Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- Cumplir con las disposiciones contenidas en los procedimientos internos.
- Otras funciones que le asigne el Jefe de la oficina de Tecnologías de la Información y/o el Gerente de Administración y Finanzas de la EPS. EMAPICA S.A., en el ámbito de su competencia.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO |                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lugar de prestación del servicio    | Centro de Llamadas (Call Center) de la EPS.EMAPICA S.A., ubicada en calle Castrovirreyna N°487 Ica-Ica-Ica.                                   |
| Duración del contrato               | Diez (10) meses (a partir del 1.MAR.2019)                                                                                                     |
| Remuneración                        | S/.1,200.00 (Un mil Doscientos con 00/100 soles), incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |

#### V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

##### 5.1. Cronograma

| ETAPAS DEL PROCESO                                                                                                                                 | CRONOGRAMA                | AREA RESPONSABÑE                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONVOCATORIA</b>                                                                                                                                |                           |                                                                                                                                                           |
| Publicación de la convocatoria en el Portal Institucional de la EPS.EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).                                             | Del 18 al 21. FEB.2019.   | Oficina de Recursos Humanos.                                                                                                                              |
| Presentación de la hoja de vida (CV) del postulante debidamente documentada a la EPS.EMAPICA S.A. (a través de la Unidad de Trámite Documentario). | 22.ENE.2019               | Oficina de Recursos Humanos                                                                                                                               |
| <b>SELECCIÓN</b>                                                                                                                                   |                           |                                                                                                                                                           |
| Evaluación de la hoja de vida.                                                                                                                     | 25.FEB..2019              | Comisión Evaluadora (Gerente de Administración y Finanzas, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Jefe de la Oficina de Recursos Humanos). |
| Publicación de resultados de la hoja de vida (evaluación curricular) en el portal institucional de la EPS.EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).       | 26.FEB.2019               | Oficina de Recursos Humanos                                                                                                                               |
| Entrevista: Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS.EMAPICA S.A., ubicada en calle Castrovirreyna N°487 Ica-Ica-Ica.                       | 27.FEB.2019               | Comisión Evaluadora (Gerente de Administración y Finanzas, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Jefe de la Oficina de Recursos Humanos). |
| Publicación de resultados finales en el portal institucional de la EPS.EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).                                          | 27.FEB.2019               | Oficina de Recursos Humanos.                                                                                                                              |
| Inducción                                                                                                                                          | 28.FEB.2019               | Centro de Llamadas (Call Center)                                                                                                                          |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>                                                                                                         |                           |                                                                                                                                                           |
| Suscripción y registro del contrato.                                                                                                               | Del 28.FEB.al 01.MAR.2019 | Oficina de Recursos Humanos.                                                                                                                              |





## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Las etapas del presente proceso de selección son cancelatorias, por lo que los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio. A continuación se detalla los puntajes de calificación y los puntajes mínimos, según las características del puesto requerido:

| EVALUACIÓN                            | PESO        | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MÁXIMO |
|---------------------------------------|-------------|----------------|----------------|
| <b>I. Evaluación de hoja de vida</b>  | <b>70%</b>  | <b>54</b>      | <b>70</b>      |
| a) Formación académica                | 24%         | 16             | 24             |
| b) Experiencia                        | 36%         | 32             | 36             |
| c) Capacitación relacionada al puesto | 10%         | 6              | 10             |
| <b>II. Entrevista personal</b>        | <b>30%</b>  | <b>19</b>      | <b>30</b>      |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b>                  | <b>100%</b> | <b>73</b>      | <b>100</b>     |

Nota:

- La evaluación curricular y la entrevista se realizarán sobre la sumatoria de un puntaje máximo de 100 puntos.
- El puntaje mínimo para aprobar la evaluación curricular es de cincuenta y cuatro (54) puntos. Los postulantes que no obtengan el puntaje mínimo serán descalificados declarándolos NO APTOS, para continuar con la "entrevista personal".
- El puntaje mínimo para aprobar la entrevista, es de diecinueve (19) puntos. Los postulantes que no obtengan el puntaje mínimo serán **DESCALIFICADOS**.

| FORMACIÓN ACADÉMICA (24 puntos)   | PUNTAJE |
|-----------------------------------|---------|
| Grado de Bachiller Universitario. | 24      |
| Constancia de Egresada            | 20      |

| EXPERIENCIA LABORAL (hasta 36 puntos) | PUNTAJE |
|---------------------------------------|---------|
| Más de tres (3) años                  | 36      |
| Más de (1) año hasta tres (3) años.   | 28      |
| Un año                                | 20      |

| CAPACITACIÓN RELACIONADA AL PUESTO CONVOCADO<br>(dentro de los últimos tres años) | PUNTAJE |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Más de 60 horas lectivas                                                          | 10      |
| Más de 40 horas lectivas hasta 60                                                 | 8       |
| Más de 20 horas lectivas hasta 40                                                 | 6       |
| No menos de 12 horas lectivas hasta 30                                            | 4       |

Los certificados y/o constancias deben indicar el número de horas lectivas, caso contrario no serán tomados en cuenta.

