

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**N° 312 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.**

**Ica, 23 de agosto de 2024.**

**VISTOS:**

El Informe N° 230-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF, de fecha 19 de agosto de 2024, Informe N° 0942-2024-GDP-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 19 de agosto de 2024, Informe N° 654-2024-O. RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A., de fecha 13 de agosto de 2024, Informe N° 164-2024-RRHH-EPS EMAPICA S.A./E-PLANILLA de fecha 09 de agosto de 2024, Informe N° 174-2024-EPS EMAPICA S.A. OZP/PARCONA de fecha 07 de agosto de 2024; y,

**CONSIDERANDOS:**

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicio de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de septiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre de 2016, publicado en el Diario el Peruano el 07 de octubre de 2016;

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa pública de derecho privado, cuyo personal se encuentra comprendido dentro de los alcances de las normas que regulan el régimen laboral de la actividad privada, Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y otros;

Que, el artículo 4° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 "Ley de Productividad y Competitividad Laboral" señala que: "(...) El contrato individual de trabajo puede celebrarse libremente por tiempo indeterminado o sujeto a modalidad. El primero podrá celebrarse en forma verbal o escrita y el segundo en los casos y con los requisitos que la presente Ley establece (...)";

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 353-2023-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 15 de diciembre de 2023, se formalizo la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de la EPS EMAPICA S.A. para el año fiscal 2024, aprobada por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., en su Sesión extraordinaria N° 017-2023 de fecha 15 de diciembre de 2023;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 012-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 09 de enero de 2024, se conformó el Comité de Selección de Personal para el Ejercicio 2024 de la EPS EMAPICA S.A.;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 093-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 15 de febrero de 2024, se resuelve, formalizar la aprobación del Presupuesto Análítico de Personal (PAP) de la EPS EMAPICA S.A. para el año fiscal 2024, por el monto de S/. 12'535,851.11 soles;

Que, mediante Informe N° 174-2024-EPS EMAPICA S.A. OZP/PARCONA de fecha 07 de agosto de 2024, la administración zonal de Parcona, solicitó que se realicen los trámites previos para que se inicie el proceso de contratación de la plaza vacante de Ejecutivo de Atención al Cliente a plazo indeterminado, a fin de garantizar las actividades administrativas de la Oficina Zonal de Parcona;



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL  
N° 312 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.**

Que, con el Informe N° 164-2024-RRHH-EPS EMAPICA S.A./E-PLANILLA, de fecha 09 de agosto de 2024, el Especialista en Planillas área adscrita a la Oficina de Recursos Humanos, luego del respectivo análisis, concluye indicando que, "la plaza de un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente, se encuentra vacante, teniendo como número de orden (211) en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y en el Presupuesto Analfítico de Personal (PAP) 2024...";



Que, mediante el Informe N° 654-2024-O. RRHH-EPS EMAPICA S.A., de fecha 13 de agosto de 2024, el jefe de la Oficina de Recursos Humanos, analizó el requerimiento del personal solicitado, y concluyó señalando: "(...) siendo necesario cubrir progresivamente las plazas que se encuentran VACANTES Y PRESUPUESTADAS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN -VIGENTES- de la EPS EMAPICA S.A., con personal IDÓNEO Y QUE SE IDENTIFIQUE CON NUESTRA EMPRESA, alcanzamos el perfil de puesto de EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, según el CAP, (...), para la contratación del personal antes mencionado a plazo indeterminado";



Que, mediante Informe N° 0942-2024-GDP-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 19 de agosto de 2024, la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, luego de evaluar el presente caso señala que, se cuenta disponibilidad presupuestal para la contratación del personal requerido por la Oficina Zonal de Parcona;



Que, mediante Informe N° 230-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF, de fecha 19 de agosto de 2024, la Gerencia Administración y Finanzas, posterior al análisis del caso y teniendo en cuenta el pronunciamiento de la Oficina de Recursos Humanos, recomendó: "Autorizar mediante acto resolutivo la contratación, de un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente a plazo indeterminado para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A."; de ser autorizado, en el mismo acto resolutivo se deberá encargar la conducción del proceso de selección al Comité de Selección del Personal conformado para el ejercicio 2024, integrada por el gerente de Administración y Finanzas, jefe de la Oficina de Recursos Humanos y nombrar como tercer miembro al administrador de la Zonal de Parcona;

En virtud a lo expuesto en los párrafos precedentes, y con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario emitir el acto resolutivo autorizando la contratación del personal requerido por la Oficina Zonal de Parcona a plazo indeterminado, así como encargar el proceso de selección al Comité de Selección de Personal, conformado para el ejercicio 2024 y designar como tercer miembro al administrador de la Oficina Zonal de Parcona;



Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Recursos Humanos; y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- AUTORIZAR** el Proceso de Selección para la Contratación de **UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A PLAZO INDETERMINADO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A.**, bajo los alcances del Decreto Legislativo N° 728 del Régimen Laboral de la Actividad Privada.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR** como tercer miembro del Comité de Selección de Personal para el ejercicio 2024, al administrador de la Oficina Zonal de Parcona, para la contratación del personal descrito en el artículo primero.

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**  
**N° 312 -2024-GG-EPS.EMAPICA S.A.**

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** al Comité de Selección de Personal para el ejercicio 2024, la conducción del proceso de selección para la contratación del personal descrito en el artículo primero.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la Oficina de Recursos Humanos, efectúe las acciones administrativas de apoyo al Comité de Selección de Personal para el ejercicio 2024.

**ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER** que la asistente administrativo de la Gerencia General, proceda a remitir el expediente que originó la presente resolución, al Presidente del Comité de Selección de Personal para el ejercicio 2024.

**ARTÍCULO SEXTO.- DISPONER** que la asistente administrativo de la Gerencia General, proceda a remitir la presente resolución al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.- DISPONER** a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. ([www.emapica.com.pe](http://www.emapica.com.pe)).

**ARTÍCULO OCTAVO.- NOTIFICAR** la presente resolución a los miembros del Comité de Selección de Personal para el ejercicio 2024, a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Recursos Humanos, Oficina Zonal de Parcona, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



  
-----  
**RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO**  
**GERENTE GENERAL**  
**EPS EMAPICA S.A.**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ZPR-174-2024  
2199

Ica, 19 de agosto de 2024

**INFORME N° 230-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF**

**A :** Ing. RAÚL ADOLFO LINARES MANCHEGO  
Gerente General

**Asunto :** AUTORIZACION PARA CONTRATACIÓN DE UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A.

**Referencia :** a) Informe N° 0942-2024-GDP-GG-EPS EMAPICA S.A.  
b) Informe N° 654-2024-O.RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A.-  
c) Informe N° 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA (ZPR-174-2024)



Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al asunto del rubro, informarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

1.1. Mediante Acta de Sesión Extraordinaria N° 017-2023 de fecha 15 de diciembre de 2023, la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de EPS EMAPICA S.A., aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura para el año 2024, el mismo que fue oficializado con Resolución de Gerencia General N° 353-2023-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 15 de diciembre de 2023. En dicho Presupuesto, se consideró el Presupuesto Analítico de Personal por un valor de S/ 12'785,851.00, en el cual se tiene programado realizar contrataciones de personal para cubrir las necesidades de personal de las diferentes unidades orgánicas de la empresa, con la finalidad de alcanzar las metas previstas en el Plan Operativo Institucional.

1.2. Mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 09 de enero de 2024, se conformó el Comité de Selección de Personal para el año 2024.

1.3. Mediante Informe N° 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA, con fecha de recepción 07 de agosto de 2024, el Administrador de la Zonal de Parcona, solicita se realicen las gestiones correspondientes para cubrir la plaza de EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1.4. Mediante Informe N° 654-2024-O.RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A., con fecha de recepción 14 de agosto de 2024, la jefatura de la Oficina de Recursos Humanos manifiesta que, con la finalidad de cubrir progresivamente las plazas que se encuentran VACANTES y PRESUPUESTADAS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN -VIGENTES- de la EPS EMAPICA S.A., y dotar de personal idóneo identificado con nuestra empresa; es necesario contratar UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO, para la Oficina ZONAL DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A.; por tal motivo, solicita la respectiva autorización para CONTRATAR al antes referido personal.

**BASE LEGAL**

- Texto único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, en adelante LPCL, aprobada por el Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- Ley Marco del Empleo Público N° 28175.



**INFORME N° 230-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF**

- El Reglamento Interno de la EPS EMAPICA S.A. aprobado en Sesión de Directorio N°002-2019 de fecha 27 de febrero de 2019 y oficializado mediante Resolución de Gerencia General N° 073- 2019-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 11 de marzo del 2019.
- Decreto Legislativo N° 1280, ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento y sus modificatorias.

**III. ANÁLISIS**

3.1. El área usuaria, es decir el Administrador de la Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A., solicita se realicen las gestiones correspondientes para cubrir la plaza de EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

3.2. La jefatura de la Oficina de Recursos Humanos, precisa que, para finiquitar la contratación del personal solicitado por el Administrador de la Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A., -a quien en adelante se le denominará el área usuaria-, este se debe realizar mediante concurso público de méritos. Asimismo, indica que, el Reglamento Interno de Trabajo en su Artículo 9.- Incorporación señala textualmente que:

*"El ingreso de personal a la EPS EMAPICA S.A., con excepción de los cargos de confianza, será a través de un concurso público de méritos, que asegure la contratación de personal en función a la capacidad y mérito personal o técnico, tomando en cuenta los requisitos y exigencias del puesto. Para ello, la incorporación de personal se efectuará de conformidad con los procedimientos y mecanismos respecto a los medios y sistemas de convocatoria, reclutamiento, evaluación y selección, de conformidad con las disposiciones internas y normas vigentes sobre la materia y según la naturaleza de las plazas.*

3.3. Mediante Informe N° 0942-2024-GDP-GG-EPS EMAPICA S.A. con fecha de recepción 19 de agosto de 2024, la Gerencia (e) de Desarrollo y Presupuesto emite opinión presupuestal, manifestando que, se cuenta con la disponibilidad presupuestal para la contratación de UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO, para la Oficina ZONAL DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A., por lo que se sugiere continuar con el trámite que corresponda.

3.4. Finalmente, se cuenta con el requerimiento sustentado por el área usuaria y la disponibilidad presupuestal, por lo que debe realizarse la contratación o selección de personal, mediante concurso público previa autorización del Gerente General y encargando al Comité de Selección de Personal que para la contratación de UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO, para la Oficina ZONAL DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A., en ese sentido, el comité de selección de personal deberá estar conformado por el Econ. José Edward Chung Arévalo – Gerente de Administración y Finanzas, Abg. Jonathan Ronald Quispe Vilca- jefe de Recursos Humanos y el CPC. Félix Hugo Choque Raymundo – Administrador de la Zonal de Parcona.

**IV. CONCLUSIONES**

4.1. Se debe solicitar al Gerente General la **AUTORIZACIÓN** de la contratación de UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO, para la Oficina ZONAL DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A.

4.2. Si se autoriza la contratación arriba señalada, de acuerdo a la Resolución de Gerencia General N° 012-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., se debe encargar la conducción del proceso de selección al Comité de Selección de Personal, que debe estar conformado por el Econ. José Edward Chung Arévalo - Gerente de Administración y Finanzas, Abg. Jonathan Ronald Quispe Vilca – Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y el CPC. Félix Hugo Choque Raymundo – Administrador de la Zonal de Parcona.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**INFORME N° 230-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF**

**V. RECOMENDACIÓN**

- 5.1. Autorizar mediante acto resolutivo la contratación de UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO, para la Oficina ZONAL DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A.
- 5.2. De autorizar lo recomendado en el párrafo precedente, su Despacho, de acuerdo a la Resolución de Gerencia General N° 012-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., en el mismo acto resolutivo, debe encargar la conducción del proceso de selección al Comité de Selección de Personal, que debe estar conformado por el Econ. José Edward Chung Arévalo - Gerente de Administración y Finanzas, Abg. Jonathan Ronald Quispe Vilca - Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y el CPC. Félix Hugo Choque Raymundo - Administrador de la Zonal de Parcona.

Es todo cuanto informo a Usted, para su conocimiento y trámite correspondiente.

Se adjunta y forma parte del presente los documentos de la referencia los cuales constan de 31 folios.

Atentamente,

  
**E.P.S. EMAPICA S.A.**  
**ECON. JOSÉ EDWARD CHUNG ARÉVALO**  
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

C.c.: Archivo

JECHA/mlpc

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

2PR-174-2024

**INFORME N° 0942 – 2024-GDP-GG - EPS EMAPICA S.A.**

**A :** **ECON. JOSE EDWARD CHUNG AREVALO**  
Gerente de Administración y Finanzas de la EPS EMAPICA S.A.

**ASUNTO :** Opinión Presupuestal para la Contratación de Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A.

**REFERENCIA :** a) Memorandum N° 1284-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF  
b) INFORME N° 654-2024-O.RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A.

**FECHA :** ICA, 19 de agosto de 2024.

EPS EMAPICA S.A.  
C. ADMINISTRACIÓN  
19 AGO 2024  
HORA: 12:16  
FIRMA: [Firma]

Mediante el presente tengo el agrado de dirigirme a su despacho en atención a los documentos de la referencia, mediante el cual solicita opinión presupuestal para la Contratación de Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A.

Al respecto, de acuerdo con el análisis efectuado a la documentación adjunta se evidencia que la plaza solicitada para la contratación a plazo indeterminado se encuentra vacante, contemplado en el Cuadro de Asignación de Personal CAP y el Presupuesto Analítico del Personal PAP 2024 por el importe de S/ 12'535,851.11 soles, garantizando así, la Contratación de Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A.

En ese sentido, en virtud de lo arriba descrito y en cumplimiento de lo solicitado en el documento de la referencia, se informa que se cuenta con la disponibilidad presupuestal para la Contratación de Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A., por lo que se sugiere continuar con el trámite que corresponda.

Es cuanto se informa a usted para los fines a seguir.

Atentamente,

  
Econ. José Edward Chung Arevalo  
(R) GERENTE DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

C.c.RR.HH

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ZPR-174-2024

Ica, 14 de agosto de 2024

**MEMORÁNDUM N° 1284-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF**

**A :** Econ. **JOSÉ EDWARD CHUNG ARÉVALO**  
Gerente (e) de Desarrollo y Presupuesto

**Asunto :** Solicito Opinión Presupuestal para la Contratación de Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A.

**Referencia :** a) Informe N° 654-2024-O.RRHH-EPS EMAPICA S.A.  
b) Informe N° 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA (ZPR-174-2024)



Me dirijo a Usted, en atención al documento a) citado en la referencia, mediante el cual la jefatura de la Oficina de Recursos Humanos solicita autorización para la contratación de **Un (01) Ejecutivo de Atención al Cliente a Plazo Indeterminado para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A.**; con la finalidad de cubrir progresivamente, las plazas que se encuentran vacante y presupuestadas en los documentos de gestión -vigentes- de la EPS EMAPICA S.A., y dotar de personal idóneo identificado con nuestra empresa.

En ese sentido, sírvase emitir opinión presupuestal para la contratación antes referida.

Se adjunta y forma parte del presente, el Expediente ZPR-174-2024, el mismo que contiene originales de los documentos de la referencia en 29 folios.

Atentamente,

  
E.P.S. EMAPICA S.A.  
ECON. JOSÉ EDWARD CHUNG ARÉVALO  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

C.c.: Archivo  
JECHA/mlpc



INFORME N° 654-2024-O. RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A.

A : ECON. JOSE EDWARD CHUNG AREVALO  
Gerente de Administración y Finanzas de la EPS EMAPICA S.A.

DE : ABOG. JONATHAN RONALD QUISPE VILCA  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la EPS EMAPICA S.A.

ASUNTO : REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE.

REFERENCI : a. Informe Nro. 164-2024-RRHH-EPS EMAPICA S.A./E-PLANILLA  
b. Informe Nro. 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA.

FECHA : ICA, 13 DE AGOSTO DEL 2024.



Tengo a bien dirigirme a usted y a la vez informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

- 1.1 Con Informe Nro. 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA, el CPC. Hugo Choque Raymundo, en su calidad de Administrador de la Oficina Zonal Parcona de la EPS EMAPICA S.A., solicita se realicen las gestiones correspondientes para cubrir la plaza de **EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.
- 1.2 En el referido informe, con fecha 07.08.2024, obra el proveído de la Gerencia General el cual dispone: RR. HH "PARA SU EVALUACIÓN Y TRÁMITE CORRESPONDIENTE"
- 1.3 Con Informe Nro. 164-2024-GG-EPS EMAPICA S.A./E PLANILLA, de fecha 09 de agosto del 2024, el Lic. Yosán Mercedes Arteaga -Especialista en Planillas-, sostiene: "Que con resolución de Gerencia General Nro.142-2024-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 05 de abril del 2024, se dispone la implementación de la nueva estructura organizacional de las unidades orgánicas: **OFICINA ZONAL PARCONA, OFICINA ZONAL PALPA Y OFICINA ZONAL DE LOS AQUIJES**, conforme a los instrumentos de gestión aprobados por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A."  
"(...) que, mediante Informe Nro. 0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA, la Oficina Zonal Parcona, realiza el requerimiento de personal a plazo indeterminado por las razones que precisa el informe en su primer y segundo párrafo, asimismo presenta el formato de requerimiento para el inicio de la convocatoria a concurso público de las plazas vacantes en el CAP de la EPS EMAPICA S.A., para la contratación de personal a plazo indeterminado siendo las plazas siguientes:



- **Ejecutivo de Atención al cliente.**
- **Asistente técnico administrativo.**

También se realizó un análisis al cuadro de asignación de personal, evidenciándose que en la Oficina Zonal Parcona se encuentran vacantes el **puesto de un (01) ejecutivo de atención al cliente, bajo contrato a plazo indeterminado del régimen laboral de la actividad privada del decreto Legislativo Nro. 728 y de acuerdo a la escala remunerativa vigente del 2007 la remuneración mensual según el PAP es la siguiente:**

CONCEPTO	MONTO
REMUNERACIÓN BÁSICA	s/. 692.13

Por lo antes mencionado, **indicamos que la remuneración mensual presupuestada en el PAP es de s/. 692.13 soles, a lo cual se debe adicionar todos los beneficios de Ley, siempre que cumplan la condición para el otorgamiento. En base a ello se tiene un gasto total anual de S/.67,000.86 soles.** " (sic)

**CONCLUYENDO:** que la plaza de UN (01) ejecutivo de atención al cliente:

- ✓ se encuentran vacante
- ✓ la plaza a convocar en el presente concurso según el CAP y PAP vigente, tienen número de orden 211.
- ✓ Es necesario, solicitar a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, la disponibilidad presupuestal para la plaza de un (01) ejecutivo de atención al cliente para el periodo 2024.



- 1.4 Con fecha 14 de diciembre del 2023, se publicó en el Diario Oficial "EL PERUANO", EL Decreto Supremo Nro. 281-2023-EF, norma que aprueba el presupuesto consolidado de ingresos y egresos para el año fiscal 2024 de las empresas y Organismos públicos de los Gobiernos Regionales y los gobiernos locales; ascendente al monto de S/ 2,999' 889, 996.00 (DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS CON 00/100 SOLES), conforme al detalle contenido en su artículo 1°
- 1.5 El artículo 4° de la norma citada en el apartado precedente, establece que, **4.1** los Titulares de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales promulgan o aprueban, según sea el caso, sus respectivos presupuestos dentro de un plazo que vence el 15 de diciembre del 2023, en concordancia lo dispuesto en el numeral 62.1 del artículo 62° del Decreto Legislativo Nro. 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público., **4.2** Las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales aprueban su presupuesto a través de la Resolución Aprobatoria del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) detallada a nivel de Ingresos y de Gastos

Públicos, por unidad ejecutora, de ser el caso, por Función, División Funcional, Grupo Funcional, Producto, Proyecto, Categoría de Gasto, Genérica de Gasto y Fuente de Financiamiento consecuentemente presentan sus presupuestos a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República, a la Contraloría General de la República y a la Dirección General de Presupuesto Público.

- 1.6 Que, en Sesión Extraordinaria Nro. 017-2023 de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de EPS EMAPICA S.A. de fecha 15 de diciembre del 2023, se adoptó el siguiente acuerdo: "Acuerdo Nro. 01 1.1. Aprobar el presupuesto Inicial de Apertura (PIA) para el Año Fiscal 2024 de la EPS EMAPICA S.A., presentado por la Gerencia General, en concordancia a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nro. 281-2023-EF. 1.2. Disponer que la Gerencia General realice las demás acciones que la normativa del Sistema Nacional de Presupuesto establece"; Siendo ello así mediante **RESOLUCIÓN NRO. 353-2023-GG-EPS EMAPICA S.A.**, de fecha 15 de diciembre del 2023, se resuelve: **FORMALIZAR LA APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO INICIAL DE APERTURA (PIA) DE LA EPS EMAPICA S.A., PARA EL AÑO FISCAL 2024.** En dicho presupuesto se ha considerado un Presupuesto de Personal 2024 por un valor de **s/12'785,851.00 (doce millones setecientos ochenta y cinco mil ochocientos cincuenta y uno con 00/100 soles)** con el cual se tiene programado realizar contrataciones de personal para cubrir las necesidades de personal. Es menester recalcar que de esos S/. 12,785,851.00 soles, se debe deducir s/.250,000.00 (doscientos cincuenta mil con 00/100 soles), los cuales se utilizarán en la Gestión de ejecución de cumplimiento de pago de las sentencias judiciales (actividad 07: AJ-AD-07 del POI-GAJ); **entendiéndose, que para el año 2024 se cuenta con un presupuesto analítico de personal de s/. 12'535,851.11 soles (doce millones quinientos treinta y cinco mil ochocientos cincuenta y uno con 11/100 soles)** ello, en concordancia con el Presupuesto Analítico de Personal 2024, informado por la Oficina de Recursos Humanos.
- 1.7 Mediante **RESOLUCIÓN NRO. 093-2024-GG-EPS EMAPICA S.A.**, de fecha 15 de febrero del 2024 **SE FORMALIZA LA APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANALÍTICO DE PERSONAL (PAP) DE LA EPS EMAPICA S.A., PARA EL AÑO FISCAL 2024.**
- 1.8 Con **RESOLUCIÓN NRO. 278-2020-GG-EPS EMAPICA S.A.**, de fecha 04 de noviembre del 2020, **SE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD ORGANICA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE LA EPS EMAPICA S.A. (...)**
- 1.7. Que, mediante **RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE GENERAL NRO. 012-2024-GG-EPS EMAPICA S.A.**, de fecha 09 de enero del 2024, **se conformó el comité de selección de personal para el año 2024.**
- 1.8. Que, del **Reglamento de Organización y Funciones (ROF)** de la EPS EMAPICA S.A, aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL NRO. 142-2023-GG-EPS EMAPICA S.A** de fecha 17 de mayo del 2023, se puede advertir que la **Oficina de Recursos Humanos** es la unidad orgánica que depende jerárquicamente de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable del planeamiento, organización coordinación y control de los procesos de



requerimiento, reclutamiento, selección, contratación y evaluación de personal; así como de la administración de beneficios sociales, fijación de políticas de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo y de las relaciones laborales.

II. **OBJETIVO:**

- 2.1. Siendo necesario cubrir progresivamente, las plazas que se encuentran VACANTES Y PRESUPUESTADAS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN -VIGENTES- de la EPS EMAPICA S.A., con personal IDÓNEO Y QUE SE IDENTIFIQUE CON NUESTRA EMPRESA; presento a su despacho, la necesidad y los documentos que sustentan la misma a fin de contratar **UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A PLAZO INDETERMINADO**, para la Oficina zonal DE PARCONA de la EPS EMAPICA S.A.; previo concurso público de méritos.

Nro.	UNIDAD ORGÁNICA SOLICITANTE	Nro. de plaza CAP	Nro. de plaza PAP	DENOMINACIÓN DEL PUESTO
01	Oficina Zonal Parcona.	211	211	EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

III. **BASE LEGAL:**

- 3.1. Texto único Ordenado del Decreto Legislativo Nro. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, en adelante LPCL, aprobada por el Decreto Supremo Nro. 003-97-TR.
- 3.2. Ley Marco del Empleo Público Nro. 28175.
- 3.3. Ley Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS Que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4. Resolución de Gerencia General Nro. 080-2020-GG-EPS EMAPICA S.A/GG, que formaliza la aprobación del Manual de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.5. Resolución de Gerencia General Nro. 142-2023-GG-EPS EMAPICA S.A, se formaliza la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones-ROF y el Organigrama (...)
- 3.6. Resolución de Gerencia General Nro. 073-2020-GG-EPS EMAPICA S.A/GG, que formaliza la aprobación del Reglamento Interno de Trabajo de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.7. Ley Nro. 29248 "Ley de Servicio Militar y modificatorias; así como, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo Nro. 003-2013-DE.
- 3.8. Ley Nro. 29607 "Ley de simplificación de la certificación de los antecedentes penales en beneficio de los postulantes a un empleo".



- 3.9. Ley Nro. 29733 "Ley General de la Persona con Discapacidad y modificatorias, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo Nro. 022-2017-JUS"
- 3.10. Ley Nro. 30353 "Ley que crea el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles" (REDERECI).
- 3.11. Ley Nro. 30794 "Ley que establece como requisito para establecer servicios en el sector público, no tener condena por terrorismo, apología del delito de terrorismo y otros delitos"
- 3.12. Decreto Legislativo Nro. 1023 "Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos".
- 3.13. Decreto Legislativo Nro. 1246 Que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa.
- 3.14. Resolución de Gerencia General N° 142-2023-GG-EPS EMAPICA S.A., que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.15. Resolución de Gerencia General N° 080-2020-GG-EPS EMAPICA S.A., que aprueba el Manual de organización y Funciones de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.16. Resolución Nro. 093-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., la cual FORMALIZA la aprobación del presupuesto Analítico de Personal (PAP) de la EPS EMAPICA S.A., para el año fiscal 2024.
- 3.17. Reglamento Interno de Trabajo de EPS EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ICA - EMAPICA S.A., aprobado con resolución de Gerencia General N° 073-2019-GG-EPS EMAPICA S.A.
- 3.1. Resolución de Gerencia General Nro. 142-2024-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 05 de abril del 2024, en la cual, se dispone la implementación de la nueva estructura organizacional de las unidades orgánicas: **OFICINA ZONAL PARCONA**, OFICINA ZONAL PALPA Y OFICINA ZONAL DE LOS AQUIJES, conforme a los instrumentos de gestión aprobados por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.18. Las demás disposiciones que regulen el Régimen Laboral del Decreto Legislativo No 728. LPCL.



#### IV. CONSIDERACIONES:

- 4.1. **DEL REQUERIMIENTO DE PERSONAL REALIZADO POR GERENCIA GENERAL PARA CONTRATAR UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A PLAZO INDETERMINADO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A.**

4.1.1. Con la finalidad de cubrir progresivamente, las plazas que se encuentran VACANTES Y PRESUPUESTADAS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN -VIGENTES- de la EPS EMAPICA S.A., y dotar de personal idóneo identificado con nuestra empresa es necesario contratar **UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, A PLAZO INDETERMINADO**, y para finiquitar la Contratación del mismo, se debe realizar mediante Concurso Público de Méritos, el cual se regirá por los principios de meritocracia, transparencia e igualdad de oportunidades, pudiendo postular todo aquel ciudadano que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el perfil de puesto, para lo cual se tomará en cuenta las disposiciones que se establezcan en las bases del concurso público, siendo indispensable cumplir con los siguientes requisitos para su incorporación bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo Nro. 728:

- Estar en ejercicio pleno de los derechos civiles, que para efectos del Servicio Civil corresponde a haber cumplido la mayoría de edad al momento de presentarse al concurso.
- Cumplir con los requisitos exigidos para el puesto.
- No tener condena por delito doloso, con sentencia firme.
- No estar inhabilitado administrativa o judicialmente. Están inhabilitados administrativamente quienes están comprendidos en el Registro Nacional de Sanciones Contra Servidores Civiles (RNSSC) o quienes lo están judicialmente con sentencia consentida y/o ejecutoriada para el ejercicio de la profesión, cuando ello fuere un requisito del puesto, para contratar con el Estado o para desempeñar servicio civil, y aquellos condenados por los delitos a los que se refiere el Decreto Legislativo Nro. 1295.
- No estar inscrito en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles por Delitos Dolosos (REDERECL), conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley Nro. 30353.
- No estar inscrito en el Registro de Deudores Alimentarios (REDAM).
- Tener nacionalidad peruana, sólo en los casos en que la naturaleza del puesto lo exija, conforme a la Constitución Política del Perú y las leyes específicas.
- Los demás requisitos previstos en la Constitución Política del Perú y las leyes, cuando corresponda.

4.1.2. Asimismo, al Artículo 9° del Capítulo II del Reglamento Interno de Trabajo, señala textualmente:

*"El ingreso de personal a la EPS EMAPICA S.A., con excepción de los cargos de confianza, será a través de un concurso público de méritos, que asegure la contratación de personal en función a la capacidad y mérito personal o técnico, TOMANDO EN CUENTA LOS REQUISITOS Y EXIGENCIAS DEL PUESTO. Para ello, la incorporación de personal se efectuará de conformidad con los procedimientos y mecanismos respecto a los medios y sistemas de convocatoria, reclutamiento, evaluación y selección de conformidad con las disposiciones internas y normativas vigentes sobre la materia y según su naturaleza de las plazas".*



- 4.1.3. En virtud del Artículo 5° del Capítulo III de la Ley Marco del Empleo Público Nro. 28175, el acceso al empleo público se realiza mediante concurso público y abierto, por grupo ocupacional, en base a los méritos y capacidad de las personas, en un régimen de igualdad de oportunidades.
- 4.1.4. De los párrafos precedentes se desprende; que para realizar la contratación del personal solicitado por la **Oficina Zonal Parcona de la EPS EMAPICA S.A.**, éste se debe realizar mediante un concurso público de méritos.
- 4.1.5. El proceso de selección para contratar a plazo indeterminado a UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE debe estar a cargo del Comité de Procesos de Selección de Personal 2024, el cual deberá ser designado mediante acto resolutivo emitido por la Gerencia General, **sugiriendo** que a fin de guardar la transparencia y legalidad que corresponde, el tercer miembro debe ser el Administrador de la Oficina Zonal Parcona de la EPS EMAPICA S.A.
- 4.1.6. Visto el Informe Nro. **0174-2024-EPS EMAPICA S.A.-GG-OZP/PARCONA**, de fecha 07 de agosto del 2024, el Administrador de la Oficina Zonal Parcona, solicita, se realicen las gestiones correspondientes para cubrir la plaza de **EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, ello, por cuanto dicha plaza se encuentra vacante, entendiéndose que, REQUIERE se realicen las acciones administrativas correspondiente, previas al inicio de convocatoria a concurso público de plazas vacantes en el CAP y PAP de la EPS EMAPICA S.A., para la **CONTRATACIÓN DE UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A PLAZO INDETERMINADO** , para LA OFICINA ZONAL DE PARCONA, a fin de que cumpla con las siguientes actividades:



**4.2. CUADRO DE ACTIVIDADES A REALIZAR POR EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

<p><b>UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A PLAZO INDETERMINADO PARA LA OFICINA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar atención a los usuarios y no usuarios, orientándolos sobre los servicios prestados por la empresa (accesos al servicio de saneamiento, cambios de tipos de tarifa, instalación de medidores, cambio de nombre u otros) y procedimientos de reclamos de acuerdo a la norma vigente.</li> <li>✓ Recepcionar y tramitar todos los reclamos formalizados, solicitudes de servicios colaterales u otros requerimientos presentados por los usuarios ante la administración de la localidad.</li> <li>✓ Requerir la información probatoria por los reclamos ingresados en sus diferentes tipologías, según directivas vigentes, y consolidar su documentación sustento para la emisión de la resolución respectiva.</li> </ul>
--	---



<p>ZONAL PARCONA DE LA EPS EMÁPICA S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar a los usuarios sobre las facilidades de pagos de acuerdo a las directivas vigentes, elaborando en el sistema comercial los convenios de financiamiento de deuda.</li> <li>✓ Hacer seguimiento a las áreas competentes de la atención a reclamos, servicios colaterales y otros presentados ante la administración de la localidad.</li> <li>✓ Brindar información al usuario sobre el estado situacional de los reclamos, solicitudes de servicio colateral u otros requerimientos presentados ante la administración de la localidad.</li> <li>✓ Elaborar informes periódicos sobre ocurrencias suscitadas en el Módulo de Atención al Cliente-Reclamos.</li> <li>✓ Conservar, organizar y cautelar los documentos de los usuarios de manera integral, como producto de las actividades de la administración, facilitando la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, recomendando que sean foliados y que mantengan un orden cronológico, aplicando las disposiciones del sistema nacional de control de archivos y la directiva de reclamos.</li> <li>✓ Cumplir con el reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y salud en el trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de la empresa.</li> <li>✓ Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la administración de la localidad.</li> </ul>
---	---

4.2.1. Por tal motivo, mediante el presente solicito a su digno despacho, la respectiva **AUTORIZACIÓN** para la contratación de **UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, siendo necesario para ello dar a conocer el perfil del puesto.

**PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS MINIMOS	DETALLE
Formación académica grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Superior (3 o 4 años) en Marketing, Relaciones Públicas, Administración o afines.</li> </ul>

Curso de Especialización y otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cursos de Marketing</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• manejo de conflictos</li> <li>• Administración.</li> </ul>
Experiencia	<p><b>Experiencia General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia general de tres (03) años en el sector público y/o privado.</li> </ul> <p><b>Experiencia Específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber trabajado un mínimo de tres (03) años en funciones vinculadas al puesto; las cuales deben incluir no menos de un año en puestos de atención al cliente o similares en empresas de servicios públicos o privados.</li> </ul>
Actitudes para el puesto y/o cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Memoria.</li> <li>• Organización de Información.</li> <li>• Vocación de servicio.</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• orden.</li> <li>• Comunicación Oral.</li> <li>• Autocontrol/negociación.</li> </ul>



V. CONDICIONES DEL CONTRATO, PROPUESTA DE CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.

5.1. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

DENOMINACIÓN DEL CARGO	EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
GRUPO OCUPACIONAL	TÉCNICO
CATEGORÍA	B2
LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	OFICINA ZONAL PARCONA, ubicada en Av. Pachacútec Yupanqui # 376-PARCONA- ICA
PAGO MENSUAL	s/. 692.13 Soles
HORARIO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM, CON UNA (01) HORA DE REFRIGERIO (01:00 PM – 02:00 PM), QUE NO FORMA PARTE DE LA CITADA JORNADA.
DISPONIBILIDAD DEL PUESTO	VACANTE
PERIODO DE PRUEBA	DE CONFORMIDAD CON EL ART. 10 DEL TUO DEL DECRETO LEGISLATIVO 728, EL PERIODO DE PRUEBA ES DE TRES MESES
TIPO DE CONTRATO	PLAZO INDETERMINADO

5.2. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO:

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de la convocatoria en el Portal Institucional de la EPS.EMAPICA S.A. ( <a href="http://www.emapica.com.pe">www.emapica.com.pe</a> ).	Del 28 de agosto al 01 de setiembre del 2024.	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Presentación de la hoja de vida (CV) del postulante debidamente documentado a la EPS.EMAPICA S.A. a través de mesa de partes de la oficina de Recursos Humanos y/o al E-mail: <a href="mailto:convocapersonal@emapica.com.pe">convocapersonal@emapica.com.pe</a>	02 de setiembre del 2024.	Oficina de Recursos Humanos.
<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación de la hoja de vida.	03 de setiembre del 2024.	<b>Comisión Evaluadora:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Gerente de Administración y Finanzas.</li> <li>✚ Representante del área usuaria.</li> <li>✚ Jefe de la Oficina de Recursos Humanos.</li> </ul>
Publicación de resultados de la hoja de vida (evaluación curricular) en el portal institucional de la EPS.EMAPICA S.A. ( <a href="http://www.emapica.com.pe">www.emapica.com.pe</a> ).	04 de setiembre del 2024.	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Entrevista Personal: Sala de Reuniones de la Gerencia de Administración y Finanzas de la EPS.EMAPICA S.A., ubicada en calle Castrovirreyna N°487 Ica-Ica-Ica.	05 de setiembre del 2024	<b>Comisión Evaluadora:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Gerente de administración y Finanzas.</li> <li>✚ Representante del área usuaria</li> <li>✚ Jefe de la Oficina de Recursos Humanos.</li> </ul>
Publicación de resultados finales en el portal institucional de la EPS.EMAPICA S.A. ( <a href="http://www.emapica.com.pe">www.emapica.com.pe</a> ).	06 de setiembre del 2024	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>		
Inducción en SST	09 de setiembre del 2024	Oficina de Recursos Humanos.



Suscripción y registro del contrato.	09 de setiembre del 2024	Oficina de Recursos Humanos.
INICIO DE LABORES	10 de setiembre del 2024	OFICINA ZONAL PARCONA

V. 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:

EVALUACIONES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR</b>		
a. Experiencia	15	15
b. Conocimiento para el puesto requerido.	15	15
<b>Puntaje Total de la Evaluación Curricular</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>ENTREVISTA</b>		
<b>Puntaje Total de Entrevista</b>	<b>30</b>	<b>70</b>

Nota:

1. **LA EVALUACIÓN CURRICULAR** se realizará sobre la sumatoria de un puntaje máximo de treinta (30) puntos.
2. El puntaje mínimo para aprobar la evaluación curricular es de treinta (30) puntos. Los postulantes que no obtengan el puntaje mínimo serán descalificados declarándolos NO APTOS para continuar con la "ENTREVISTA PERSONAL".
3. **LA ENTREVISTA PERSONAL** se realizará sobre un puntaje máximo de setenta (70) puntos.
4. El puntaje mínimo para aprobar la entrevista personal es de treinta (30) puntos. Los postulantes que no obtengan el puntaje mínimo serán DESCALIFICADOS, declarándose desierta la convocatoria.
5. Cada etapa de evaluación tendrá un orden de prelación máximo de 15 postulantes, por lo que, a pesar de encontrarse con nota aprobatoria, los que queden en el puesto 16 serán automáticamente descalificados.

6. CONCLUSIONES:



- ✓ De lo expuesto, se puede advertir que la Oficina de Recursos Humanos es la unidad orgánica que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas, responsable del planeamiento, organización coordinación y control de los procesos de requerimiento, reclutamiento, selección, contratación y evaluación de personal; así como de la administración de beneficios sociales, fijación de políticas de bienestar social y de las relaciones laborales, entre otras funciones.
- ✓ Que, viendo la realidad empresarial y siendo necesario cubrir progresivamente, las plazas que se encuentran VACANTES Y PRESUPUESTADAS EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN -VIGENTES- de la EPS EMAPICA S.A., con IDÓNEO Y QUE SE IDENTIFIQUE CON NUESTRA EMPRESA, alcanzamos el perfil de puesto de **EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** según el CAP, así como la propuesta del cronograma y etapas de evaluación del proceso de selección del personal, para la contratación del personal antes mencionado, a plazo indeterminado.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

EPS. EMAPICA S.A.

Abog. Jonathan Ronald Quispe Vilca  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Folios (16)

CC: Archivo RRHH.

**4INFORME N° 164-2024-RRHH-EPS EMAPICA S.A/E-PLANILLA**

**A** : Abog. Jonathan Ronald Quispe Vilca  
**Jefe de la Oficina de Recursos Humanos**

**De** : Lic. Adm. Yosan Mercedes Arteaga  
**Especialista en Planillas**

**Asunto** : REQUERIMIENTO DE:  
- Ejecutivo de Atención al Cliente

**Referencia:** INFORME N°174-2024-EPS EMAPICA S.A.GG.OZP/PARCONA.

**FECHA** : Ica, 09 de agosto 2024.

<b>EPS EMAPICA S.A.</b>	
HORA:	9.53 am
<b>09 AGO 2024</b>	
FIRMA:	
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez indicarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

INFORME N°174-2024-EPS EMAPICA S.A.GG.OZP/PARCONA.

**II. ANALISIS**

**El Cuadro de Asignación de personal CAP**, es un instrumento de Gestión donde se detallan lo siguiente; Los órganos, unidades orgánicas, también el nombre de los cargos, el grupo ocupacional, la categoría, situación del puesto si son cargos de confianza y la situación del cargo si se encuentran ocupado o son plazas adicionales, en la actualidad existen 216 plazas.

**El Presupuesto de Analítico de personal PAP**, es un instrumento de gestión del año fiscal en curso, donde nos indica el monto presupuestado de las plazas indicades en el Cuadro de Asignación de Personal, teniendo 216 plazas presupuestadas.

Se ha considerado un Presupuesto Analítico de Personal para el 2024 la suma de S/12'535,851.11 soles, en el cual se tiene programado realizar contrataciones de personal para cubrir las necesidades de personal.

Que con, RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°142-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 05 de abril de 2024, se **dispone la Implementación de la nueva estructura organizacional de las unidades Orgánicas:** OFICINA ZONAL PARCONA, OFICINA ZONAL PALPA Y OFICINA ZONAL DE LOS AQUIJES, conforme a los instrumentos de Gestión aprobados por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A.

Mediante, INFORME N°174-2024-EPS EMAPICA S.A.GG.OZP/PARCONA realiza el requerimiento de personal a plazo indeterminado, por las razones que precisa el informe en su primer y segundo párrafo.

Asimismo, presentan el formato de requerimientos para el inicio de la convocatoria a concurso público de las Plazas vacantes en el CAP de la EPS EMAPICA S.A., para la contratación de Personal a Plazo Indeterminado para la Oficina Zonal Parcona siendo las plazas siguientes:

- **Ejecutivo de atención al cliente**



- Asistente Técnico Administrativo.

También, se realizó un análisis al Cuadro de Asignación de Personal, evidenciando que, en la **Oficina Zonal Parcona**, se encuentran vacantes el Puesto de un (1) **Ejecutivo de atención al cliente** y cuenta con presupuesto asignado en el Presupuesto Analítico de Personal 2024.

La **Oficina Zonal los Parcona** remite el formato de requerimiento de "Un (01) **Ejecutivo de atención al cliente**", bajo contrato a plazo indeterminado del régimen laboral de la actividad privada del Decreto Legislativo N° 728. Y de acuerdo a la escala remunerativa vigente del 2007 la remuneración mensual según el PAP el siguiente:

CONCEPTO	MONTO
REMUNERACION BASICA	S/ 692.13

Por lo antes mencionado indicamos que la remuneración mensual presupuestada es en el PAP es **de S/ 692.13 soles** y demás beneficios de ley tal como indica el PAP, **siempre que cumplan la condición para el otorgamiento**. En base a ello se tiene un gasto total anual de **S/ 67,000.86 soles**.

### III. CONCLUSION

La plaza de un (1) **Ejecutivo de atención al cliente** se encuentra vacante teniendo **número de orden (211)** en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y Presupuesto Analítico de Personal (PAP), como se detalla en el ANEXO I.

Es necesario solicitar a la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto, la disponibilidad presupuestal para la Plaza de un (1) **Ejecutivo de atención al cliente**, para el periodo 2024.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y trámite correspondiente.

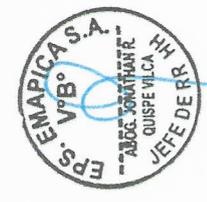
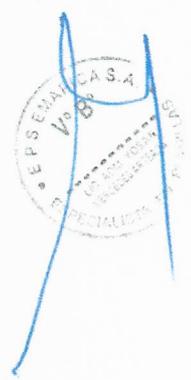
Atentamente,

  
Lic. Adm. Yosan Mercedes Arteaga  
Especialista en Planillas  
EPS EMAPICA S.A.

**ANEXO I**

N° CAP	ESTADO	REGIMEN LABORAL	GRUPO OCUPACIONAL	CARGO CAP.	CATEGORIA	INGRESOS IMPONIBLES				APORTES			AGUINALDO / GRATIFICACION			C.T.S.		
						REMUN. BASICA	R.M.V.	FAMILIAR	ALIMENT.	INCREM. PACTO COLECT.	INCR. 3%	ESALUD	S.C.R.T.	Bonificación	GRAT. JULIO	GRAT. DICIEMBRE	CTS. ABRIL	CTS. NOVIEMBRE
<b>ADMINISTRACION LOCALIDAD DE PARCONA</b>																		
211	VACANTE	Regimen Privado	Técnicos	Ejecutivo en Atención al Cliente	B2	682.13	255.12	102.50	1.300.00	1.070.00	16.50	309.25	38.86	3.436.25	3.745.51	3.745.51	2.290.81	2.290.83

Bonificación por Día del Agua	OTROS INGRESOS				APORTES OCASIONALES		COSTO MENSUAL		COSTO OCASIONAL		COSTO TOTAL ANUAL
	Retorno Vacacional	Uniformes	Seguro Vida	S.C.T.R. Pensión	Essalud	S.C.R.T.	Ingreso Imponible	Carga Social	Aginaldo / Gratificación	Otros Ingresos Ocasionales	
1.100.00	3.133.75	1.000.00	413.66	413.66	282.04	38.86	3.436.25	348.12	7.491.03	6.061.07	67.000.86
									4.581.65	320.90	21.588.39
									45.412.47	45.412.47	67.000.86



INFORME N° 174-2024-EPS.EMAPICA S.A.OZP/PARCONA

**A** : ABOG. NATALY YUDMILA MANDUJANO LUJÁN.  
Gerente General (e) EPS.EMAPICA S.A.

**Asunto** : REQUERIMIENTO DE PERSONAL A PLAZO INDETERMINADO.

**Referencia** : Resolución N° 259-2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

**Fecha** : Parcona, 07 de agosto del 2024.



Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle, que mediante Resolución N° 259-2024-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 10 de julio del 2024 se ha resuelto disponer el **cese por limite de edad, del trabajador WILLIAM OSCAR DIAZ SALDAÑA**, identificado con DNI N° 21551447 quien ocupa el cargo de **Asistente Técnico Administrativo (auxiliar en cobranza) en la oficina zonal de Parcona a partir del 08 de agosto del 2024.**

De la misma forma forma, informarle, que, realizadas las averiguaciones correspondientes, sobre las plazas que se encuentran vacantes y presupuestadas en la Oficina Zonal de Parcona, se tiene que también tiene dicha condición (vacante y presupuestada) el puesto de **ejecutivo de atención al cliente**. Siendo ello así, y vista la necesidad de contar con personal idoneo para garantizar las actividades administrativas de la Administración Zonal Parcona, se requiere la contratación bajo modalidad plazo **indeterminado** de:

- Ejecutivo de atención al cliente.
- Asistente Técnico Administrativo.

En ese sentido, y de considerarlo pertinente, **SOLICITO**: se sirva disponer a quien corresponda, se realicen los tramites previos y correspondientes, a efectos de que se inicie el proceso de contratación correspondiente de las plazas antes mencionadas, las cuales deberán ser convocadas, a plazo **indeterminado** y vía concurso público de méritos, tal y como lo dispone nuestro Regalmento Interno de Trabajo y el T.U.O del Decreto Legislativo N° 728.

Se remite a su despacho, el formato de requerimiento de contratación del personal mencionado líneas arriba.

Sin otro particular, es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,

C.c.: Archivo

EPS EMAPICA S.A. - PARCONA

CPC. Hugo Choque Raymundo  
ADMINISTRADOR PARCONA



### FORMATO DE REQUERIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL

**"UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS. EMAPICA S.A."**

**I. DATOS DEL SOLICITANTE:**

Área Usuaria : Administración Zonal Parcona  
Gerencia solicitante : Gerencia General

**II. MOTIVO DEL REQUERIMIENTO:**

Puesto Nuevo : [ ]  
Reemplazo y/o cese : [ ]  
Término del vínculo : [ ]  
Otro (Especificar) : [  ] PLAZA VACANTE Y PRESUPUESTADA

**III. JUSTIFICACIÓN:**

Con la finalidad de mantener un óptimo servicio y la fuerza laboral necesaria para brindar un servicio de calidad a los usuarios, orientándolos sobre los servicios prestados por la empresa (acceso al servicio de saneamiento, cambio de tarifa instalación de medidores, cambio de nombre u otros) y procedimientos de reclamos de acuerdo a la norma vigente de la Administración Zonal Parcona, es necesaria la contratación de un ejecutivo de Atención al cliente.

**IV. INFORMACIÓN DEL PUESTO A CUBRIR:**

Nombre del Puesto/Servicio : "UN (01) EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA OFICINA ZONAL PARCONA DE LA EPS. EMAPICA S.A."  
Nº de posiciones a convocar : 01  
Grupo Ocupacional : Técnico  
Categoría : B2  
Unidad Orgánica : Administración Zonal Parcona.  
Código del puesto :  
Periodo de contratación : No aplica



**V. TIPO DE CONTRATACIÓN:**

Plazo indeterminado : [  ]  
Plazo fijo : [ ]  
Otro (Especificar) : [ ]  
Remuneración Básica : SEGÚN ESCALA REMUNERATIVA VIGENTE.

**VI. PERFIL DEL PUESTO Y/O CARGO**

REQUISITOS MINIMOS	DETALLE
Formación académica grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica Superior (3 o 4 años) en Marketing, Relaciones Públicas, Administración o afines.</li> </ul>
Curso de Especialización y otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cursos de Marketing</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• manejo de conflictos</li> <li>• Administración.</li> </ul>

<p><b>Experiencia</b></p>	<p><b>Experiencia General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia general de tres (03) años en el sector público y/o privado.</li> </ul> <p><b>Experiencia Específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber trabajado un mínimo de tres (03) años en funciones vinculadas al puesto; las cuales deben incluir no menos de un año en puestos de atención al cliente o similares en empresas de servicios públicos o privados.</li> </ul>
<p><b>Actitudes para el puesto y/o cargo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Memoria.</li> <li>• Organización de Información.</li> <li>• Vocación de servicio.</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• orden.</li> <li>• Comunicación Oral.</li> <li>• Autocontrol/negociación.</li> </ul>



**VII. FUNCIONES DEL PUESTO:**

- 1.- Brindar atención a los usuarios y no usuarios, orientándolos sobre los servicios prestados por la empresa (accesos al servicio de saneamiento, cambios de tipos de tarifa, instalación de medidores, cambio de nombre u otros) y procedimientos de reclamos de acuerdo a la norma vigente.
- 2.- Recepcionar y tramitar todos los reclamos formalizados, solicitudes de servicios colaterales u otros requerimientos presentados por los usuarios ante la administración de la localidad.
- 3.- Requerir la información probatoria por los reclamos ingresados en sus diferentes tipologías, según directivas vigentes, y consolidar su documentación sustento para la emisión de la resolución respectiva.
- 4.- Informar a los usuarios sobre las facilidades de pagos de acuerdo a las directivas vigentes, elaborando en el sistema comercial los convenios de financiamiento de deuda.
- 5.- Hacer seguimiento a las áreas competentes de la atención a reclamos, servicios colaterales y otros presentados ante la administración de la localidad.
- 6.- Brindar información al usuario sobre el estado situacional de los reclamos, solicitudes de servicio colateral u otros requerimientos presentados ante la administración de la localidad.
- 7.- Elaborar informes periódicos sobre ocurrencias suscitadas en el Módulo de Atención al Cliente-Reclamos.
- 8.- Conservar, organizar y cautelar los documentos de los usuarios de manera integral, como producto de las actividades de la administración, facilitando la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, recomendando que sean foliados y que mantengan un orden cronológico, aplicando las disposiciones del sistema nacional de control de archivos y la directiva de reclamos.
- 9.- Cumplir con el reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y salud en el trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de la empresa.
- 10.- Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la administración de la localidad.

## PERFIL DEL PUESTO EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE-GRUPO TECNICOS

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano : OFICINA ZONAL PARCONA-PALPA-LOS AQUIJES  
 Unidad Orgánica : OFICINA ZONAL PARCONA-PALPA-LOS AQUIJES  
 Puesto estructural : NO APLICA  
 Nombre del puesto : EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE  
 Dependencia jerárquica lineal : ADMINISTRACION DE LOCALIDAD PARCONA-PALPA-LOS AQUIJES  
 Dependencia funcional : NO APLICA  
 Puestos a su cargo : NO APLICA

### MISIÓN DEL PUESTO

Brindar atención en general a los usuarios y clientes, respecto a los servicios colaterales, solicitudes de reclamos u otros requerimientos que se presenten en la administración de la localidad.

### FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Brindar atención a los usuarios y no usuarios , orientándolos sobre los servicios prestados por la Empresa (accesos al servicio de saneamiento, cambios de tipo de tarifa, instalación de medidores, cambio de nombre u otros) y procedimientos de reclamos de acuerdo a la norma vigente.
- 2 Recepcionar y tramitar todos los reclamos formalizados , solicitudes de servicios colaterales u otros requerimientos presentados por los usuarios ante la administración de la localidad.
- 3 Requerir la información probatoria por los reclamos ingresados en sus diferentes tipologías, según Directivas Vigentes, y consolidar su documentación sustento para la emisión de la resolución respectiva.
- 4 Informar a los usuarios sobre las facilidades de pagos de acuerdo a la Directivas vigentes, elaborando en el sistema comercial los convenios de financiamiento de deuda.
- 5 Hacer seguimiento a las áreas competentes de la atención de reclamos, servicios colaterales y otros presentados ante la administración de la localidad.
- 6 Brindar información al usuario sobre el estado situacional de los reclamos , solicitudes de servicio colateral u otros requerimientos presentados ante la administración de la localidad.
- 7 Elaborar informes periódicos sobre ocurrencias suscitadas en el Modulo de Atención al Cliente-Reclamos.
- 8 Conservar, organizar y cautelar los documentos de los usuarios de manera integral, como producto de las actividades de la Administración, facilitando la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, recomendando que sean foliados y que mantengan un orden cronológico, aplicando las disposiciones del sistema nacional de control de archivos y la directiva de reclamos.
- 9 Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de empresa.
- 10 Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la administración de la localidad.

### COORDINACIONES PRINCIPALES

**Coordinaciones Internas**  
 Con todas los equipos de la administración de la localidad que resuelven los reclamos y dan atención a las solicitudes de servicio operacional.

**Coordinaciones Externas**  
 OTASS, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Empresas prestadoras de servicios de saneamiento en RAT y No RAT (Régimen de Apoyo Transitorio), Sunass, u otras entidades públicas ó privadas según corresponda.

### FORMACIÓN ACADÉMICA

**A.) Nivel Educativo**

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto**

Egresado(a)     Bachiller     Título/ Licenciatura  


---

**Marketing, Relaciones Publicas, Administración.**

Maestría     Egresado     Titulado  


---

 Doctorado     Egresado     Titulado

**C.) ¿Colegiatura?**  
 Sí     No

**D.) ¿habilitación profesional?**  
 Sí     No



Handwritten signatures



## CALIFICACION DE FACTORES

Categoría Ocupacional : **TECNICOS**

### I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Órgano : OFICINA ZONAL PARCONA-PALPA-LOS AQUJES  
 Unidad Orgánica : OFICINA ZONAL PARCONA-PALPA-LOS AQUJES  
 Puesto estructural : NO APLICA  
 Nombre del puesto : EJECUTIVO DE ATENCION AL CUENTE  
 Dependencia jerárquica lineal : ADMINISTRACION DE LOCALIDAD PARCONA-PALPA-LOS AQUJES  
 Dependencia funcional : NO APLICA  
 Puestos a su cargo : NO APLICA

### II. FORMACION Y EXPERIENCIA

Para registro del entrevistador y validación del Jefe (marcar con una X)

Formación académica mínima requerida:  Superior Técnica Incompleta  Egresado Educación Superior Técnica - mínimo 3 años  Título Carrera Técnica o Universitaria Incompleta - mínimo 3 años

Experiencia mínima requerida:  Menos de 6 meses  De 6 meses a 1 año  De 1 a 3 años  De 3 a 5 años  Más de 5 años

### III. AUTONOMIA DEL TRABAJO

Para registro del Jefe (marcar con una X)

En su opinión, este puesto requiere de criterio y buen juicio en qué porcent:  Hasta el 30% del tiempo  Del 30% al 60% del tiempo  Más del 60% del tiempo

Cómo califica la intensidad con la que supervisa el trabajo de este puesto:  Frecuente, por lo menos 1 vez al día  Eventual, por lo menos 2 o 3 veces por semana  Esporádica, 1 o 2 veces mensuales o quincenales.

### IV. RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Un error cometido por este puesto podría tener consecuencias:  Leves, en su trabajo en algún área  Medianas, en el servicio, satisfacción de clientes o resultados del negocio.

Qué probabilidad hay de que alguien detecte el error antes de que tenga consecuencias:  Considerable (altas probabilidades)  Media (los errores son difíciles de detectar)  Casi nula (prácticamente no hay revisión)

### V. TENSION DEL TRABAJO

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Qué tanto estrés o tensión considera que tiene este puesto:  Poco, los requerimientos son poco exigentes  Medio, hay una meta que alcanzar  Alto, hay exigencias permanentes y poca tolerancia

Con qué frecuencia está expuesta la posición a estrés o tensión:  Esporádica  El 30% de su jornada  El 50% de su jornada  La mayor parte de su jornada

### VI. COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Cuál es el grado de dificultad en las tareas realizadas por este puesto:  Bajo, los procedimientos son cortos y simples  Medio, hay cierto grado de dificultad  Alto, los procedimientos son extensos y complicados

Qué tan parecidas o diversas son las funciones del puesto:  Semejantes  Punto medio  Distintas



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## FORMATO DE REQUERIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL

**"UN (01) ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS. EMAPICA S.A."**

### I. DATOS DEL SOLICITANTE:

Área Usuaría : Administración Zonal Parcona  
Gerencia solicitante : Gerencia General

### II. MOTIVO DEL REQUERIMIENTO:

Puesto Nuevo : [ ]  
Reemplazo y/o cese : [ ]  
Término del vínculo : [ ]  
Otro (Especificar) : [  ] PLAZA VACANTE Y PRESUPUESTADA

### III. JUSTIFICACIÓN:

Con la finalidad de mantener un óptimo servicio y la fuerza laboral necesaria para brindar soporte administrativo a la administración y a fin de agilizar la atención de tramites documentarios recepcionados y emitidos de la Administración Zonal Parcona, es necesaria la contratación de un asistente técnico administrativo.

### IV. INFORMACIÓN DEL PUESTO A CUBRIR:

Nombre del Puesto/Servicio : "UN (01) ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO PARA LA OFICINA ZONAL PARCONA DE LA EPS. EMAPICA S.A."

Nº de posiciones a convocar : 01  
Grupo Ocupacional : Técnico  
Categoría : B3  
Unidad Orgánica : Administración Zonal Parcona.  
Código del puesto :  
Periodo de contratación : No aplica



### V. TIPO DE CONTRATACIÓN:

Plazo indeterminado : [  ]  
Plazo fijo : [ ]  
Otro (Especificar) : [ ]  
Remuneración Básica : SEGÚN ESCALA REMUNERATIVA VIGENTE.

### VI. PERFIL DEL PUESTO Y/O CARGO

REQUISITOS MINIMOS	DETALLE
Formación académica grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica superior (3 0 4 años) Secretariado, Asistencia Administrativa, Administración, Marketing o afines</li> </ul>
Curso de Especialización y otros	<ul style="list-style-type: none"> <li> cursos en trámite documentario</li> <li> cursos en Gestión de Archivos o afines.</li> </ul>
Experiencia	<p><b>Experiencia General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Experiencia general de dos (02) años en el sector público y/o privado.</li> </ul>

	<b>Experiencia Específica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber trabajado un mínimo de dos (02) años en funciones vinculadas al puesto; las cuales deben incluir no menos de un año en puestos de secretaria o asistente administrativo en diversas empresas.</li> </ul>
<b>Actitudes para el puesto y/o cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Memoria.</li> <li>• Organización de Información.</li> <li>• Vocación de servicio.</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Redacción</li> <li>• Comunicación Oral.</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Dinamismo</li> <li>• iniciativa</li> <li>• Orden</li> </ul>

**VII. FUNCIONES DEL PUESTO:**

- 1.- Brindar soporte administrativo a la Administración, a fin de agilizar la atención de tramites documentarios recepcionados y emitidos.
- 2.- Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo a las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato.
- 3.- Atender las comunicaciones telefónicas y concertar las citas y reuniones que se le soliciten.
- 4.- Efectuar el seguimiento y control de los requerimientos de la Administración, a fin de garantizar se cuente con los materiales necesarios para la realización de las actividades.
- 5.- Acopiar, conservar, organizar y cautelar los documentos de manera integral, como producto de las actividades de la Administración, facilitando la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, recomendando que sean foliados y que mantengan un orden cronológico, aplicando las disposiciones del sistema nacional de control de archivos.
- 6.- Hacer seguimiento a las respuestas de la documentación emitida por la Administración.
- 7.- Cumplir con el reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y salud en el trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de la empresa.
- 8.- Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la administración.



**PERFIL DEL PUESTO ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO-GRUPO TECNICOS**

**IDENTIFICACION DEL PUESTO**

Órgano : OFICINA ZONAL PARCONA  
 Unidad Orgánica : OFICINA ZONAL PARCONA  
 Puesto estructural : NO APLICA  
 Nombre del puesto : ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO  
 Dependencia jerárquica lineal : ADMINISTRADOR DE LOCALIDAD PARCONA  
 Dependencia funcional : NO APLICA  
 Puestos a su cargo : NO APLICA

**MISION DEL PUESTO**

Recepcionar, clasificar, distribuir, archivar custodiar y conservar la documentación que ingresa o se genera en el área; así como redactar documentos, atender el telefono, y apoyar en labores administrativas dentro del ambito de su competencia.

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- 1 Brindar soporte administrativo a la Administracion , a fin de agilizar la atención de trámites documentarios recepcionados y emitidos.
- 2 Redactar informes, oficios, memorandos, cuadros estadísticos y otros documentos de acuerdo a las instrucciones y requerimientos recibidos de su superior inmediato.
- 3 Atender las comunicaciones telefónicas y concertar las citas y reuniones que se le soliciten.
- 4 Efectuar el seguimiento y control de los requerimientos de la Administracion , a fin de garantizar se cuente con los materiales necesarios para la realización de las actividades.
- 5 Acopiar, conservar, organizar y cautelar los documentos de manera integral, como producto de las actividades de la Administracion, facilitando la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, recomendando que sean foliados y que mantengan un orden cronológico, aplicando las disposiciones del sistema nacional de control de archivos.
- 6 Hacer seguimiento a las respuestas de la documentación emitida por la Administracion.
- 7 Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con las normas de control interno y con las disposiciones legales y administrativas vigentes, a fin de contribuir con el óptimo funcionamiento de empresa.
- 8 Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento de la Administracion.

**COORDINACIONES PRINCIPALES**

**Coordinaciones Internas**

Con todas las unidades orgánicas de la Administracion de la localidad.

**Coordinaciones Externas**

OTASS, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Empresas prestadoras de servicios de saneamiento en RAT y No RAT (Régimen de Apoyo Transitorio), Sunass, Proveedores, u otras entidades públicas ó privadas según corresponda.

**FORMACION ACADÉMICA**

**A.) Nivel Educativo**

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto**

<input checked="" type="checkbox"/> Egresado(a)	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura
Secretariado, Asistencia Administrativa, Administración, Marketing o afines.		
<input type="checkbox"/> Maestria	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Titulado
<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Titulado

**C.) ¿Colegiatura?**

Sí  No

**D.) ¿habilitación profesional?**

Sí  No



### CALIFICACION DE FACTORES

Categoría Ocupacional : **TECNICOS**

#### I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

Órgano : OFICINA ZONAL PARCONA  
 Unidad Orgánica : OFICINA ZONAL PARCONA  
 Puesto estructural : NO APLICA  
 Nombre del puesto : ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO  
 Dependencia Jerárquica lineal : ADMINISTRADOR DE LOCALIDAD PARCONA  
 Dependencia funcional : NO APLICA  
 Puestos a su cargo : NO APLICA

#### II. FORMACION Y EXPERIENCIA

Para registro del entrevistador y validación del Jefe (marcar con una X)

Formación académica mínima requerida:  Superior Técnica Incompleta  Egresado Educación Superior Técnica - mínimo 3 años  Título Carrera Técnica o Universitaria Incompleta - mínimo 3 años

Experiencia mínima requerida:  Menos de 6 meses  De 6 meses a 1 año  De 1 a 3 años  De 3 a 5 años  Más de 5 años

#### III. AUTONOMIA DEL TRABAJO

Para registro del Jefe (marcar con una X)

En su opinión, este puesto requiere de criterio y buen juicio en qué porce  Hasta el 30% del tiempo  Del 30% al 60% del tiempo  Más del 60% del tiempo

Cómo califica la intensidad con la que supervisa el trabajo de este puesto  Frecuente, por lo menos 1 vez al día  Eventual, por lo menos 2 o 3 veces por semana  Esporádica, 1 o 2 veces mensuales o quincenales.

#### IV. RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Un error cometido por este puesto podría tener consecuencias:  Leves, en su trabajo en algún área  Medianas, en el servicio, satisfacción de clientes o resultados del negocio.

Qué probabilidad hay de que alguien detecte el error antes de que tenga consecuencias:  Considerable (altas probabilidades)  Media (los errores son difíciles de detectar)  Casi nula (prácticamente no hay revisión)

#### V. TENSION DEL TRABAJO

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Qué tanto estrés o tensión considera que tiene este puesto:  Poco, los requerimientos son poco exigentes  Medio, hay una meta que alcanzar  Alto, hay exigencias permanentes y poca tolerancia

Con qué frecuencia está expuesta la posición a estrés o tensión:  Esporádica  El 30% de su jornada  El 50% de su jornada  La mayor parte de su jornada

#### VI. COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS

Para registro del Jefe (marcar con una X)

Cuál es el grado de dificultad en las tareas realizadas por este puesto:  Bajo, los procedimientos son cortos y simples  Medio, hay cierto grado de dificultad  Alto, los procedimientos son extensos y complicados

Qué tan parecidas o diversas son las funciones del puesto:  Semejantes  Punto medio  Distintas



*[Handwritten signature]*



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 259 -2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

Ica, 10 de julio de 2024.

VISTOS:

El Informe N° 162-2024-EPS.EMAPICA S.A./GG/GAF de fecha 25 de junio de 2024, Informe N° 492-2024-RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A. de fecha 24 de junio de 2024, Informe N° 060-2024-BS-RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A. de fecha 21 de junio de 2024; y,

CONSIDERANDOS:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019- 2016 de fecha 6 de septiembre de 2016, el mismo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016, publicada en el Diario el Peruano del 07 de Octubre de 2016;

La jubilación es una causa de extinción del contrato de trabajo previsto en el literal f) del artículo 16° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR (en adelante el TUO de la LPCL);

Por su parte, el artículo 21° del TUO de la LPCL, dispone, entre otros aspectos, que la jubilación es obligatoria y automática cuando el trabajador ha cumplido setenta años de edad, salvo pacto en contrario;

De este modo, en el régimen laboral de la actividad privada la extinción del contrato de trabajo por jubilación es obligatoria y automática no obedece a la voluntad del empleador, sino a la presencia del requisito que el trabajador cumpla setenta (70) años de edad, procurando que este cese por límite de edad no afecte el acceso del servidor a una pensión dentro de algún régimen previsional;

Que, mediante Informe N° 060-2024-BS-RRHH-GAF-EPS EMAPICA S.A. de fecha 21 de junio de 2024, la asistente social, informó que el trabajador William Oscar Díaz Saldaña, el 08 de agosto de 2024 cumplirá setenta (70) años de edad, así que, es obligatoria su jubilación;

Que, mediante Informe N° 492-2024-RRHH-EPS EMAPICA S.A. de fecha 24 de junio del 2024, el jefe de la Oficina de Recursos Humanos, concluye indicando que, se ha podido determinar que el trabajador en mención cumplirá setenta (70) años de edad el 08 de agosto de 2024; razón por lo cual, corresponde cesarlo en su labor por límite de edad mediante acto resolutivo, opinión que es válida por la Gerencia de Administración y Finanzas mediante el Informe N° 162-2024-EPS EMAPICA S.A./GG/GAF de fecha 25 de junio de 2024;

Por los fundamentos expuestos, con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Recursos Humanos, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho por el Estatuto Social vigente.