

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL N° 026-2026-EPS SEDALORETO S.A.

**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL N° 026-2026-EPS
SEDALORETO S.A. – PLAZO INDETERMINADO**

I. OBJETIVO.

La EPS SEDALORETO S.A., mediante el presente, establece las disposiciones generales y específicas para regular el Proceso de Selección de Personal N° 026-2026, para la contratación a PLAZO INDETERMINADO de una (01) persona que reúna los requisitos y el perfil de la siguiente plaza vacante del CAP:

PUESTO ESTRUCTURAL	:	EPS0349.
NOMBRE DEL PUESTO	:	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
GRUPO OCUPACIONAL	:	Profesional
CATEGORÍA	:	A2
DEPENDENCIA JERÁRQUICA:		Oficina de Atención al Cliente.

II. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.

El Concurso Público de Méritos se desarrollará conforme a las presentes Bases. El personal seleccionado se vinculará a la EPS SEDALORETO S.A., bajo la modalidad de Contrato de Trabajo a Plazo Indeterminado, de conformidad con la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, TUO del Decreto Legislativo N° 728, con el objeto de que realice las funciones correspondientes al cargo del presente concurso.

III. BASE LEGAL.

- ✦ Constitución Política del Perú.
- ✦ Ley N° 32513, Ley de Presupuesto del Sector Público y/o vigente.
- ✦ TUO del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 001-96-TR.
- ✦ Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- ✦ Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- ✦ Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar, y modificatorias.
- ✦ Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ✦ Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- ✦ Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- ✦ Ley N° 30353, Ley que crea el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles.
- ✦ Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.





- ✦ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✦ Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ✦ Decreto Supremo N° 002-2007-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- ✦ Decreto Supremo N° 003-2013-DE, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.
- ✦ Ley N° 26771, que dispone las prohibiciones en nombramiento y contratación de personal en el Sector Público en casos de parentesco.
- ✦ Ley N° 26772, que dispone que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades.
- ✦ Ley N° 27588, que establece las prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual.
- ✦ Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ✦ Ley N° 30794, Ley que establece como requisito para prestar servicios en el sector público, no tener condena de terrorismo, apología del delito de terrorismo y otros delitos.
- ✦ Ley N° 31396, Ley que reconoce las prácticas pre profesionales y profesionales como experiencia laboral.
- ✦ Decreto Supremo N° 089-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27674.
- ✦ Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE, que establece disposiciones para la realización de los procesos de selección en las entidades de la administración pública.
- ✦ Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 140-2019-SERVIR/PE, que aprueba los lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad.
- ✦ Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 012-2024-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 004-2024-PCM/SIP denominada "Directiva para la participación de la Oficina de Integridad Institucional o la que haga sus veces, en calidad de veedora en los procesos de selección de personal en las entidades de la administración pública".
- ✦ Reglamento de Organización y Funciones de la EPS SEDALORETO S.A.
- ✦ Manual de Organización y Funciones de la EPS SEDALORETO S.A.
- ✦ Cuadro de Asignación de Personal de la EPS SEDALORETO S.A.
- ✦ Reglamento Interno de Trabajo de la EPS SEDALORETO S.A.



IV. REQUISITOS GENERALES.

Los requisitos generales para acceder a un puesto vacante mediante proceso de selección de personal en la EPS SEDALORETO son:

- ✦ Tener el pleno ejercicio de la ciudadanía y los derechos civiles.
- ✦ Cumplir con los requisitos exigidos para el puesto de COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.



- ✚ No contar con inhabilitación vigente, administrativa o judicial.
- ✚ No tener vínculo de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, ni hasta el segundo grado de afinidad por razón de matrimonio o relación de convivencia o unión de hecho con personal de la EPS, que tenga injerencia en el proceso de selección, de conformidad con las normas legales vigentes.
- ✚ No registrar antecedentes penales y policiales.
- ✚ No registrar deuda por concepto de reparaciones civiles a favor de personas y/o del Estado establecidas en sentencias con calidad de cosa juzgada, que ameriten la inscripción en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles – REDECERI.
- ✚ No haber sido condenado por delito doloso, con sentencia firme. Luego de cumplida una sentencia condenatoria, la rehabilitación habilita al postulante para acceder a un puesto en el Poder Judicial.
- ✚ No haber sido condenado con sentencia firme por delitos de terrorismo, apología del delito de terrorismo, trata de personas, proxenetismo, violación de la libertad sexual y tráfico ilícito de drogas. Así como por los delitos previstos en los artículos 296°, 296°-A primer, segundo y cuarto párrafo; 296°- B, 297°, 382°, 383°, 384°, 387°, 388°, 389°, 393°, 393°-A, 394°, 395°, 396°, 397°, 397°-A, 398°, 399°, 400° y 401° del Código Penal, así como el artículo 4°-A del Decreto Ley N.° 25475 y los delitos previstos en los artículos 1°, 2° y 3° del Decreto Legislativo N.° 1106 y sus modificatorias.
- ✚ Cumplir con lo dispuesto en la Ley N.° 27588 y Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.° 19-2002-PCM, sobre prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos.
- ✚ No estar incurso en ninguna de las otras incompatibilidades e impedimentos señalados por ley.



V. CONSIDERACIONES GENERALES.

- ✚ El postulante debe revisar previamente las bases de la convocatoria para los procesos de selección de personal bajo el Decreto Legislativo N.° 728. En ese sentido, el postulante acepta, confirma y reconoce las condiciones del proceso, no siendo válido argumentar desconocimiento o vacíos de las reglas generales y específicas contenidas en estas bases.
- ✚ El Concurso Público de Méritos se desarrollará conforme a los principios de mérito, igualdad de oportunidades, transparencia y cumplimiento de requisitos.
- ✚ La información presentada tiene carácter de declaración jurada y el postulante es responsable de su contenido, asimismo de las declaraciones juradas suscritas, asimismo, se somete al proceso de fiscalización posterior que la EPS SEDALORETO S.A., considere necesario. En caso se detecte que ha consignado información falsa, la EPS SEDALORETO S.A., procederá con las acciones administrativas y/o penales correspondientes.
- ✚ En el caso de ser licenciado de las Fuerzas Armadas o contar con certificado de persona con discapacidad debe declararlo al momento de su postulación. De resultar "Apto" para la etapa de entrevista, el postulante deberá presentar "OBLIGATORIAMENTE" el





documento que lo acredite en la citada fase, lo cual lo hará acreedor a las bonificaciones de Ley.

- ✚ Los procesos de selección se rigen por el cronograma de cada proceso, es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento del proceso en el portal web de la EPS SEDALORETO S.A.
- ✚ La inasistencia o impuntualidad del postulante en cualquier etapa del Concurso, lo descalifica para seguir participando en el mismo, sin admitirse excusa alguna. Se dejará constancia de tal circunstancia en el Acta correspondiente.
- ✚ Las etapas del Concurso Público de Méritos son eliminatorias dependiendo del puntaje mínimo aprobatorio definido para cada etapa.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.

Revisar el **PERFIL DEL PUESTO (ANEXO 001)** que forma parte integrante de la presente base, el cual contiene los requisitos mínimos.

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

LUGAR DE REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	Instalaciones de la Oficina de Atención al Cliente de la gerencia Comercial de la EPS SEDALORETO S.A., ubicado sito en: <i>Calle Huallaga N° 328, Iquitos.</i>
MODALIDAD DE TRABAJO	Trabajo modalidad presencial
HORARIO DE TRABAJO	<u>DÍAS.</u> De Lunes a Viernes. <u>HORARIO.</u> De 7:30 AM – 04:15 PM. ¹ <u>REFRIGERIO.</u> De 01:00 PM – 01:45 PM (No forma parte del horario laboral).
DURACIÓN DEL CONTRATACIÓN	El presente contrato tendrá vigencia INDETERMINADA, a partir del día hábil siguiente de suscrito el contrato de trabajo, estando sujeto a un periodo de prueba de tres (03) meses, cuyo inicio coincide con el comienzo de las labores del trabajador.
REMUNERACIÓN MENSUAL	S/. 2060.00 (Dos mil sesenta con 00/100 soles) como remuneración mensual *.

¹ Por razones de servicio, requerimientos operativos y/o actualización de los documentos normativos vigentes, LA ENTIDAD podrá establecer y/o variar el horario de la jornada de trabajo, sin que ello implique exceder la jornada ordinaria semanal y observando los procedimientos y Normas Vigentes.



	(*) La contraprestación servirá como base de cálculo proporcional a los días de servicio efectivamente prestados en el mes correspondiente. Incluye los montos e incrementos fijados para el sector público y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
ETAPAS DE SELECCIÓN	Evaluación Curricular (X) Evaluación Psicológica (X) Evaluación Técnica (X) Entrevista Personal (X)

VIII. ETAPAS Y CRONOGRAMA DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS.

Nº	ETAPAS/ ACTIVIDADES	CARACTER	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	DESCRIPCIÓN
1	EVALUACIÓN CURRICULAR + Ficha de Postulación (Formato 01). + Resumen Curricular (Formato 02) + Copia del Documento Nacional de Identidad. + CERTIADULTO. + Hoja de Vida Documentada.	ELIMINATORIO* * LOS POSTULANTES QUE NO CUMPLAN CON LA PRESENTACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN CON ESTE ORDEN, NO SE CONSIDERARÁN APTOS PARA CONTINUAR CON EL PROCESO DE SELECCIÓN.	32.00	40.00	Verificación y CALIFICACIÓN de los requisitos y del perfil del puesto, a cargo del Comité de Selección.
2	EVALUACIÓN PSICOLÓGICA	ELIMINATORIO	N/A	N/A	Evaluación Psicológica para identificar autoestima y personalidad de los postulantes al cargo a ocupar.
3	EVALUACIÓN TÉCNICA DE CONOCIMIENTOS	ELIMINATORIO	12.00	20.00	Evaluación técnica sobre sus conocimientos técnicos del puesto y de la realidad institucional, a cargo del Comité de Selección.
4	ENTREVISTA PERSONAL	ELIMINATORIO	30.00	40.00	Evaluación general sobre sus habilidades, competencias, ética/compromiso del postulante a cargo del Comité de Selección.





Puntaje Mínimo Aprobatorio: 74 puntos - Puntaje Máximo: 100 puntos

El Cuadro de Méritos se elaborará con los puntajes obtenidos por los postulantes que hayan aprobado todas las etapas del proceso de selección: Evaluación Curricular, Evaluación Técnica de Conocimientos y Entrevista Personal.

El cronograma establecido en el presente proceso, contiene fechas tentativas, que pueden ser modificadas por causas justificadas y serán comunicadas oportunamente a los interesados a través del portal de la EPS SEDALORETO S.A.

ETAPAS DEL CONCURSO PÚBLICO		FECHAS	RESPONSABLE
1	Registro en el Portal de la EPS SEDALORETO S.A.	10/03/2026	Oficina de Recursos Humanos
DIFUSIÓN			
2	Publicación y Difusión en las páginas de publicidad oficiales de la EPS SEDALORETO S.A., y en el Portal de la EPS SEDALORETO S.A.	11/03/2026 hasta el 24/03/2026	• Oficina de Recursos Humanos. • Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones. • Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social.
RECLUTAMIENTO			
3	PRESENTACIÓN VÍA PRESENCIAL (a través de la mesa de partes de la EPS SEDALORETO S.A.), sito en Avenida Guardia Civil N° 1260 – Iquitos, Maynas, Loreto, de los siguientes documentos: ✦ Ficha de Postulación (Formato 01). ✦ Resumen Curricular (Formato 02). ✦ Copia del Documento Nacional de Identidad. ✦ CERTIADULTO. ✦ Hoja de Vida Documentada. Que, la presentación de la documentación indicada, será en el siguiente horario: De 8:00 AM hasta las 04:00 PM; en sobre cerrado, y colocando como asunto: <u>PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL N° 026-2026-EPS SEDALORETO S.A.</u> <u>Los postulantes que no cumplan, con el orden y estos requisitos serán considerados "NO APTOS", para continuar con el proceso de selección.</u>	25/03/2026 hasta el 26/03/2026	PÓSTULANTE
4	Evaluación Curricular	27/03/2026 hasta el 29/03/2026	Comité de Selección
5	Publicación del Resultado de la Evaluación Curricular en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A.	30/03/2026	• Comité de Selección. • Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.



EVALUACIÓN Y ELECCIÓN			
6	Evaluación Psicológica	01/04/2026	• Comité de Selección • Psicóloga contratada
7	Publicación del Resultados de la Evaluación Psicológica	07/04/2026	Comité de Selección
8	Evaluación Técnica de Conocimientos	09/04/2026	Comité de Selección
9	Publicación del Resultados de la Evaluación Técnica de Conocimientos	13/04/2026	• Comité de Selección. • Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
10	Entrevistas Personales	14/04/2026 hasta el 17/04/2026	Comité de Selección
11	Publicación del Resultado Final en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A.	22/04/2026	• Oficina de Recursos Humanos. • Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO			
12	Suscripción de Contrato	23/04/2026 hasta el 30/04/2026	Oficina de Recursos Humanos

DESARROLLO DE ETAPAS.

9.1. Evaluación Curricular

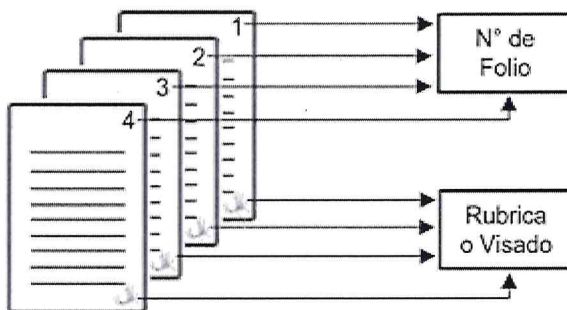
- ✚ La entrega del curriculum vitae documentado, será presentada MEDIO FÍSICO (La recepción de Curriculum Vitae documentado solo se realizará VÍA PRESENCIAL a través de la mesa de partes de la EPS SEDALORETO S.A.) sito en Avenida Guardia Civil N° 1260 – Iquitos, Maynas, Loreto), en el día establecido.
- ✚ Se considerará extemporánea la entrega de documentos fuera de la fecha establecida, dando lugar a la descalificación del postulante.
- ✚ **Ejecución:** Se evaluará el cumplimiento de los requisitos mínimos. Toda la documentación deberá estar foliada (de atrás hacia adelante, en la parte superior derecha) firmada, y colocando como Asunto: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL N° 026-2026-EPS SEDALORETO S.A.

Los candidatos presentarán la documentación sustentatoria de manera obligatoria en el siguiente orden:

- ✚ Ficha de Postulación (Formato 01).
- ✚ Resumen Curricular (Formato 02).
- ✚ Copia del Documento Nacional de Identidad.
- ✚ CERTIADULTO.
- ✚ Copia simple de los documentos que sustenten el cumplimiento de los requisitos mínimos y demás documentos que acrediten para el puntaje



adicional, (respecto de la Formación Académica, Conocimientos, y Experiencia general/específica), debidamente foliada (de atrás hacia adelante, en la parte superior derecha) y firmada (en la parte inferior derecha)



IMPORTANTE: Los postulantes que no cumplan, con el orden y estos requisitos serán considerados "NO APTOS", para continuar con el proceso de selección.

Criterios de Calificación: Se calificarán los Currículums documentados de los candidatos tomando como referencia los Requisitos exigidos; por lo cual se podrá obtener una puntuación mínima de treinta y dos (32.00) puntos y una puntuación máxima de cuarenta (40.00) puntos.

Para ser considerado en la siguiente etapa, los candidatos deberán sustentar los requisitos solicitados en la presente convocatoria, según lo siguiente:

a) FORMACIÓN ACADÉMICA.

Deberá acreditarse con copias simples de certificado de estudios técnicos básicos o profesional técnico, diploma de bachiller, diploma de título o Resolución que elabora la universidad confiriendo el grado académico (**de acuerdo a lo solicitado**).

b) CONOCIMIENTOS.

Los Programas de especialización requeridos deben ser sustentados con documentos, cada curso, taller, capacitación, entre otros debe tener no menos de 12 horas, las cuales pueden ser acumulativas. En el caso de los diplomados deberán tener no menos de 90 horas; y si son organizados por disposición de un ente rector, se podrá considerar como mínimo 80 horas. En este punto se colocarán todos los documentos que la convocatoria lo requiera y que debe estar sustentado, la falta de cualquiera de ellos descalificará automáticamente al postulante.

Respecto al conocimiento de Ofimática e Idiomas, de no tener documento sustentatorio, podrán validarse a través de la declaración jurada del Formato de Hoja de Vida, la cual podrá ser objeto de evaluación posterior.



c) EXPERIENCIA.

Deberá acreditarse con copias simples de certificados, constancias de trabajo, resoluciones de encargatura y de cese, órdenes de servicio, boletas de pago, contratos y/o adendas.

Todos los documentos que acrediten experiencia deberán presentar fecha de inicio y fin del tiempo laborado.

En el caso se requiera estudios universitarios o técnicos completos, la experiencia profesional se computará desde el egreso, para la cual deberá presentar copia simple, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en grado académico bachiller o título profesional presentado, según sea el caso.

Que, respecto a la experiencia específica señalada en el perfil de puesto, será contabilizado desde la fecha indicada en el grado académico bachiller o título profesional presentado la misma que será validada según lo declarado a través de la Ficha de Postulación.

Asimismo, es importante indicar que, según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que, para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.



FACTORES	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
EVALUACIÓN CURRICULAR	32 puntos	40 puntos
Formación Académica	08 puntos	10 puntos
a) Formación académica según los requisitos mínimos del perfil del puesto	08 puntos	
b) Grado Académico, nivel de estudios o situación académica por encima de los requisitos mínimos del perfil del puesto.		10 puntos
Cursos y/o estudios de especialización	06 puntos	10 puntos
a) Cursos y/o estudios de especialización mínimos según el perfil del puesto	06 puntos	
b) Cursos y/o estudios de especialización adicionales relacionados al perfil del puesto		10 puntos



Experiencia	18 puntos	20 puntos
a) Experiencia general y específica mínima según los requisitos del perfil del puesto.	18 puntos	
b) Experiencia específica por encima de los requisitos mínimos del requerimiento		20 puntos

Publicación: La publicación de los resultados de la evaluación curricular, será según el cronograma establecido. Los candidatos aprobados serán convocados a la etapa de Evaluación Psicológica.

9.2. Evaluación Técnica de Conocimientos (Obligatorio / Eliminatorio).

La Evaluación de Conocimientos tiene como objetivo evaluar el nivel de conocimientos técnicos de los/las postulantes en relación al perfil de COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✦ El examen será estructurado con diez (10) preguntas.
- ✦ Las preguntas serán objetivas, cerradas, de alternativa múltiple.
- ✦ La aplicación del examen puede ser presencial en las instalaciones de la Sede Central de la EPS SEDALORETO S.A, sito en: Av. Guardia Civil 1260 Iquitos; en el horario establecido.
- ✦ El puntaje máximo será de veinte (20) puntos, dos puntos por cada respuesta correcta sin puntaje en contra; la calificación mínima es de doce (12) puntos, por lo que los postulantes que obtengan un puntaje menor serán considerados como DESCALIFICADO/A/S.
- ✦ Los/las postulantes que no se presenten a la evaluación en el horario y fecha programados serán considerados como NO SE PRESENTO (NSP), quedando impedidos de continuar en el proceso.
- ✦ Los resultados a publicarse consideran las condiciones de APROBADO/A, DESCALIFICADO/A o NO SE PRESENTO (NSP) y el puntaje obtenido por cada postulante.

9.3. Entrevista Personal.

- ✦ **Ejecución:** La Entrevista Personal estará a cargo del Comité de Selección el cual se publicará según el cronograma del presente proceso.
- ✦ **Criterios de Calificación:** Los candidatos entrevistados deberán tener como puntuación mínima de treinta (30.00) puntos y máxima de cuarenta (40.00) para ser considerados en el cuadro de mérito publicado según cronograma.



La entrevista personal se realiza con la participación individual de cada postulante, evaluándose los siguientes criterios:

- ✓ **Capacidad Analítica.** - Capacidad de el/la postulante de comprender las situaciones y resolver los problemas. Poseer la habilidad para realizar un análisis lógico, la capacidad de identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes de la materia del cargo al que postula.
- ✓ **Actitud personal (percepción del evaluador).** - Capacidad de el/la postulante de orientarse a los resultados. Actitud para finalizar las tareas y cumplir los objetivos, aún en situaciones más exigentes en cuanto a plazos, obstáculos u oposición. Evaluación de las competencias del perfil detalladas en las bases.
- ✓ **Facilidad de Comunicación.** - Capacidad de el/la postulante de expresar oralmente sus ideas, información y opiniones de forma clara y comprensible, escuchando y siendo receptivo a las propuestas de los demás.
- ✓ **Política Integrada.** - Capacidad de el/la postulante para entender los riesgos éticos y de integridad (sobornos, conflicto de intereses, abusos del cargo, etc.) a los que se ve inmerso un/una servidor/a público/a, las políticas y herramientas a emplear para combatirlo.

- ✦ **Publicación:** El puntaje obtenido en la entrevista se publicará en el cuadro de mérito en la etapa de Resultados Finales, en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A; siendo el candidato el responsable del seguimiento del cronograma establecido para las entrevistas.



X. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO.

El candidato declarado GANADOR en el presente proceso de selección de personal se apersonará a las instalaciones de la Sede Central de la EPS SEDALORETO S.A., sito en Av. Guardia Civil N°1260-Iquitos, según fecha establecida en el cronograma, para lo cual deberá presentar lo siguiente:

- ✦ Documentos que sustenten el Currículum Vitae, para realizar la verificación, tales como: Grados o títulos académicos, Certificados de Estudios, Certificados y/o Constancias de Trabajo, y otros documentos que servirán para acreditar en documentos originales el cumplimiento del perfil, de corresponder.
- ✦ Fotografía actualizada tamaño pasaporte, con fondo blanco.
- ✦ Copia del Documento Nacional de Identidad y de los derechohabientes, de ser el caso.
- ✦ Copia de partida o acta de matrimonio no mayor de tres meses, de ser el caso.
- ✦ De mantener o haber mantenido vínculo contractual a la fecha de publicación del Resultado Final con alguna entidad del Estado, presentar a la Oficina de Recursos Humanos la copia simple de la carta de renuncia y solicitud de la baja del T REGISTRO, el cual deberá contar con el sello de recepción de la entidad.





- ✦ Suscribir la Declaración Jurada del Régimen Pensionario a la cual corresponde el GANADOR, a la fecha de inicio del contrato de trabajo.

XI. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL CONCURSO

El concurso será declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando no se cuente con postulantes o candidatos.
- b) Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos.
- c) Cuando los candidatos no alcancen el puntaje total mínimo de 74 puntos.
- d) Cuando desaparezca la necesidad en el área usuaria.

XII. BONIFICACIONES ESPECIALES.

Las bonificaciones son asignadas al puntaje total obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizada en el concurso público de méritos, siempre que el/la postulante cumpla obligatoriamente con la declaración y acreditación de dicha condición de acuerdo con lo establecido en las bases del Concurso Público de Méritos.

Cabe precisar que estas bonificaciones no son acumulativas, se aplicará, de ser el caso, la de porcentaje mayor, siempre y cuando el candidato haya alcanzado, al menos, el puntaje mínimo requerido de setenta y cuatro (74) puntos.

11.1 BONIFICACIÓN POR DISCAPACIDAD.

Se otorga una bonificación por discapacidad del quince por ciento (15%) sobre el puntaje total, al postulante que acredite dicha condición de acuerdo a la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento.

11.2 BONIFICACIÓN A LICENCIADOS DE LAS FUERZAS ARMADAS.

Se otorga una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciado de las Fuerzas Armadas de conformidad con la Ley N° 29248 y su Reglamento.

11.3 BONIFICACIÓN POR SER DEPORTISTA CALIFICADO DE ALTO NIVEL.

El porcentaje adicional previsto por la Ley N° 27674 en favor de los postulantes que tengan la condición de "Deportistas Calificados de Alto Nivel" otorgada por la autoridad competente, únicamente deberá aplicarse cuando el perfil del puesto de la plaza convocada exija como requisito, entre otros, tener la condición de deportista.

11.4 OTRAS BONIFICACIONES

Se otorgarán otras bonificaciones previstas en la normativa correspondiente.





XIII. IMPUGNACIONES

El postulante que no estuviera de acuerdo con los resultados de cada etapa concursal podrá solicitar la aclaración dentro del día siguiente a la fecha de publicación de los resultados la cual será atendida por el comité de selección, dentro de las 24 horas, de haber recibido la solicitud.

El postulante que no estuviera de acuerdo con el resultado final luego de la publicación de los resultados finales podrá solicitar la aclaración dentro del día siguiente a la fecha de publicación, la cual será atendida por el Comité de Selección a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de la recepción del documento.

De considerarlo pertinente, el postulante que no estuviera de acuerdo con el resultado final tiene expedito su derecho de interponer los recursos administrativos estipulados en la Ley N° 27444 - Ley de procedimiento administrativo general, que serán resueltas por las Entidades competentes y conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

XIV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

PRIMERA.

Cualquier controversia, situación no prevista o interpretación a las bases que se susciten o se requieran durante el concurso público de méritos, será resuelto por el Comité de Selección.

SEGUNDA.

El presente concurso público se regirá por el cronograma elaborado; asimismo, siendo las etapas de carácter eliminatorio, es de absoluta responsabilidad del postulante o candidato el seguimiento permanente del proceso en el Portal Institucional de la EPS SEDALORETO S.A.

TERCERA.

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo del Comité de Selección de la EPS SEDALORETO S.A.

CUARTA.

De ser necesario y por razones debidamente justificadas, el Comité Especial podrá ampliar las fechas de la etapa de selección, debiendo proceder con la publicación del comunicado en el Portal Institucional.





EPS
SEDALORETO S.A.

#EPS en
RAT

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio



ANEXO 001:
**PERFIL DEL PUESTO DE COORDINADOR DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**





EQUIPO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

159. COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano :	GERENCIA COMERCIAL
Unidad Orgánica :	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Puesto estructural :	EP50349
Nombre del puesto :	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Dependencia jerárquica lineal :	JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Dependencia funcional :	NO APLICA
Puestos a su cargo :	EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ORIENTADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MISIÓN DEL PUESTO

Aplicar procedimientos y técnicas; para cumplir con la normatividad y las políticas vigentes, en relación con la atención al cliente en sus solicitudes de reclamos, servicios colaterales u otros presentados a nivel EPS; así también capacitar a los ejecutivos en temas de atención al cliente.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Analizar, proponer y aplicar los procedimientos y técnicas tendientes a mejorar la atención de los clientes.
2	Velar por la optimización y mejoramiento de la atención al cliente y de la imagen institucional, manteniendo permanente comunicación y coordinación con la Oficina de Comunicación Social.
3	Atender, informar, orientar y educar a los usuarios en lo referente al cumplimiento de normas y disposiciones del Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento vigente, minimizando los reclamos.
4	Brindar información a los usuarios sobre procedimientos de reclamos comerciales y solicitudes de servicios colaterales.
5	Coordinar la atención de solicitudes de reclamos y otros, supervisando su correcta atención en las Zonales y administraciones de la empresa.
6	Controlar la correcta aplicación de la normatividad vigente externa, interna y políticas internas relacionadas con la atención al cliente, teniendo alcance inclusive al personal de cobranzas y otras áreas de la EPS.
7	Asesorar y coordinar las capacitaciones respectivas para las ejecutivas de atención al cliente, personal de atención al cliente en zonales y administraciones, así como personal de otras áreas relacionadas con la atención en cuanto a normatividad, políticas de atención al cliente, uso de buenas prácticas en la atención al cliente.
8	Controlar el uso de claves de control de acceso al sistema informático relacionados con las funciones de atención al cliente: atención a reclamos relativos y no relativos a la facturación, elaboración de convenios conforme a los niveles de autorización y acceso establecidos en directivas vigentes.
9	Elaborar y evaluar cuadros estadísticos de atención al cliente, tanto de solicitudes de servicio colaterales, recepcionadas, reclamos, notas de débito ejecutados por recupero de consumo, convenios elaborados, y proponer alternativas para su implementación, en caso amerite a su jefe inmediato.
10	Coordinar con las áreas sobre atención de reclamos y solicitudes de servicio colaterales a fin de garantizar la atención oportuna de los mismos.
11	Controlar y supervisar respuesta a los usuarios por las observaciones registradas en el Libro de Observaciones, que se encuentra en plataforma de atención al cliente y coordinar su atención en las zonales y administraciones, conforme a Directiva Vigentes.





1	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.
2	
1	Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del área
3	

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Jefe de la Oficina de Atención al Cliente, Ejecutivo de Atención al Cliente, Orientador de Atención al Cliente

Coordinaciones Externas

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Nivel Educativo			B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto			C.) ¿Colegiatura?		
	Incompleta	Completa	Egresado(a)	Bachiller	Título/Licenciatura	Sí	No	
Primaria	☐	☐	Administración, Contabilidad, Comunicación Social, Relaciones Públicas o carreras afines.			D.) ¿habilitación profesional?		
Secundaria	☐	☐						
Técnica Básica (1 o 2 años)	☐	☐	Maestría	Egresado	Titulado	Sí	No	
Técnica Superior (3 o 4 años)	☐	☐						
Universitario	☒	☒	Doctorado	Egresado	Titulado			





CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentadora):

Atención al cliente, negociación, conciliación.

B.) Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Cursos sobre Técnicas de Atención al Cliente, Técnicas de Conciliación, Normatividad Vigente sobre Atención al Cliente o afines.

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplic a	Bási co	Inter medi o	Avan zado		No aplic a	Bási co	Inter medio	Avan zado
Procesador de textos (Word; Open Office Write, etc.)				x	Inglés	x			
Hojas de cálculo (Excel; OpenCalc, etc.)				x	Quechua	x			
Programa de presentaciones (Power Point; Prezi, etc.)				x	Otros (especificar)				
Herramientas de Internet				x	Otros (especificar)				
Otros (especificar)					Observaciones.-				
Otros (especificar)									

EXPERIENCIA

Experiencia
general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Cinco (5) años

Experiencia
específica

A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en la función o la materia:



Haber laborado un mínimo de tres (3) años en área de trabajo, los cuales deben incluir no menos de un (01) año en roles de dirección o supervisión en empresas de servicios de saneamiento.

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:

De 3 a 5 años

C. Marque el nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante Profesional	☐ Auxiliar o Asistente	☐ Analista	☐ Especialista	☒ Supervisor/ Coordinador	☐ Jefe de Área o Dpto.	☐ Gerente o Director
--	---	-----------------------------------	---------------------------------------	---	---	---

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Competencia	Nivel de desarrollo requerido				
	Básico	En Desarrollo	Intermedio	Avanzado	Experto
	1	2	3	4	5
Competencias Organizacionales					
Compromiso con el servicio público			X		
Trabajo en equipo			X		
Orientación a resultados			X		
Integridad Institucional			X		
Competencias de Liderazgo					
Toma de decisiones			X		
Competencias Específicas					
Gestión digital			X		
Manejo emocional			X		
Resolución de problemas			X		

REQUISITOS ADICIONALES

