

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
CONVOCATORIA N° 010-2021
CONCURSO DE SELECCIÓN DE PERSONAL "JEFE DE OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL"

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria.

Realizar el concurso público de selección de personal de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal-CAP, para el puesto de un Jefe de Oficina de Cobranza y Control Comercial

1.2. Dependencia solicitante.

GERENCIA COMERCIAL

1.3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1.4 Base Legal.

D.L 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación Académica	Título Profesional Universitario de Administración, Ingeniería comercial, Ingeniería industrial, Contabilidad o afines.
Cursos, talleres, especialización y/o diplomados	Cursos especializados en Cobranzas prejudiciales, judiciales o afines, gestión pública y Diplomado en Gestión de Cobranzas o afines.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimiento en Técnicas de cobranza, Gestión de conflictos, Cobranzas morosas (No requieren documentación sustentadora). Conocimientos de Ofimática a nivel intermedio.
Experiencia	Experiencia General 04 años y específica 02 años, ya sea en el Sector Público o Privado.
Competencias	Análisis, organización de la información, planificación, orientación a resultados, dinámico y proactivo.

Verificar el Perfil de puestos del Manual de Organización y Funciones del Manual de Organización y Funciones – MOF, aprobado con resolución de Gerencia General N° 012-2020-EPS-M/GG.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

1. Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, mejorando a la vez la eficiencia de la cobranza mensual.
2. Coordinar y verificar la actualización permanente de las rutas de reparto de recibos, a fin de que el proceso de distribución se lleve a cabo de manera eficiente y oportuna.
3. Supervisar, controlar y evaluar el proceso de distribución de recibos, el mismo que debe realizarse en estricto cumplimiento de la normativa vigente.
4. Realizar las actividades de cobranza diaria, informando la Oficina de Finanzas el monto recaudado para su depósito bancario.
5. Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación.
6. Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes.
7. Promover y efectuar campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin que cumplan con sus obligaciones, evaluando el tipo de corte a aplicar según sea el caso, así como controlar la ejecución de las reconexiones del servicio.
8. Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar de cartera morosa

9. Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto.
10. Controlar, evaluar e informar el desempeño del personal a su cargo, las actividades programadas en los planes operativos y el cumplimiento de indicadores para mejorar resultados de la gestión.
11. 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.
12. Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del Departamento.

Verificar el Perfil de puestos del Manual de Organización y Funciones del Manual de Organización y Funciones – MOF, aprobado con resolución de Gerencia General N° 012-2020-EPS-M/GG.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima -EPS Moyobamba S.A
Duración de contrato	Contrato a Plazo Indeterminado
Remuneración mensual	S/. 1,906.03
Otras condiciones esenciales de contrato	Disponibilidad Inmediata

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

CONVOCATORIA				
1	Publicación de las bases proceso a través de diferentes medios (Portal empleos Perú, en página web de la EPS Moyobamba S.A, redes sociales, etc.)	Del 12 de julio al 23 de julio del 2021	Oficina RR.HH.	de
2	Recepción de Ficha e Postulante (Formato N° 04) y la Declaración Jurada (Formato N° 05) vía email a la siguiente dirección: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe Colocar en el asunto: PROCESO DE SELECCIÓN N° 010-2021	26 y 27 de julio del 2021 Hasta 23:59	Oficina RR.HH.	de
SELECCIÓN*				
3	Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos.	Del 02 al 06 de agosto del 2021	Comité Selección	de
4	Publicación de resultados de la evaluación curricular.	09 de agosto del 2021	Oficina RR.HH.	de
5	Presentación de reclamos o reconsideraciones al resultado de la Evaluación curricular	10 de agosto del 2021	Comité Selección	de
6	Absolución de la presentación de Reclamos o reconsideraciones al resultado de la Evaluación curricular	11 de agosto del 2021	Comité Selección	de
7	Evaluación de Conocimientos.	12 y 13 de agosto del 2021	Comité Selección	de
8	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos.	16 de agosto del 2021	Oficina RR.HH.	de
9	Presentación de reclamos o reconsideraciones al resultado de la Evaluación de Conocimientos	17 de agosto del 2021	Comité Selección	de
10	Absolución de la presentación de Reclamos o reconsideraciones al resultado de la Evaluación curricular	18 de agosto del 2021	Comité Selección	de
11	Entrevista Personal.	Del 19 y 20 agosto del 2021	Comité Selección	de

12	Publicación de resultados de entrevista personal.	23 de agosto del 2021	Oficina de RR.HH.
13	Presentación de reclamos o reconsideraciones al resultado de la Entrevista Personal	24 de agosto del 2021	Oficina de RR.HH.
14	Absolución de la presentación de Reclamos o reconsideraciones al resultado de la Entrevista Personal	25 de agosto del 2021	Comité de Selección
15	Publicación de resultados finales.	26 y 27 de agosto del 2021	Oficina de RR.HH.
SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO			
16	Suscripción y registro del Contrato.	31 de agosto al 03 de setiembre del 2021	Oficina de RR.HH.

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de esta manera:

ETAPAS	CARÁCTER	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO	OTORGA
Evaluación Curricular	Eliminatorio	46	60	Comité de selección
Evaluación de Conocimientos	Eliminatorio	12	20	Comité de selección
Entrevista Personal	Eliminatorio	12	20	Comité de selección
PUNTAJE TOTAL		70	100	

El puntaje aprobatorio total será de 70/100.

VII. DE LA ETAPA DE LA EVALUACIÓN

Las etapas de evaluación se realizarán de la siguiente manera:

7.1. DEL REGISTRO Y PRESENTACIÓN VIRTUAL DEL FORMULARIO DOCUMENTADO WEB DE POSTULACIÓN

Los/as ciudadanos/as interesados/as en participar en el proceso de selección de EPS MOYOBAMBA S.A, deberán ingresar a la página web institucional en la siguiente dirección electrónica: <https://epsmoyobamba.com.pe/convocatoria-personal>, y descargar los formularios, llenarlos y luego adjuntando su hoja de vida (con el sustento correspondiente) lo enviará en archivo PDF en la fecha y hora señaladas en el cronograma de la presente convocatoria (siendo de exclusiva responsabilidad del postulante) al correo: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe

La información enviada al correo: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe tiene carácter de declaración jurada, por lo que las personas que postulen serán responsables de la información consignada y se someten al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la Entidad.

7.2. DE LA EVALUACIÓN CURRICULAR

Se verifica lo declarado y enviado al correo: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe por el/la candidato/a, en relación a los requisitos señalados en el perfil del puesto convocado.

Los/las candidatos/as deberán adjuntar los documentos debidamente foliados que se detallan a continuación:

1. Documentos que sustenten lo declarado en el Formato 4- Ficha de Postulante:

- Copias simples de certificados y/o constancias de estudios.
- Copias simples de certificados y/o constancias de trabajo, resoluciones de encargo de funciones y término de las mismas, u otros documentos en los que se indique fechas de inicio y fin de la actividad y/o la prestación del servicio. En caso de

prestación de servicios mediante orden de servicios adjuntar también la conformidad del servicio.

2. Formato 5- Declaración Jurada.

Los formatos 04 y 05 deberán ser tipeados o llenados en forma manual con letra legible.

Los postulantes que cumplan con los requisitos mínimos tendrán la condición de "Apto/a", quienes serán convocados para la siguiente fase del proceso de selección.

7.3. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS



Tiene como objetivo medir el grado de conocimiento de los/las candidatos/as en la especialidad requerida y utiliza criterios de evaluación que permite determinar si el evaluado cumple con el perfil solicitado. La evaluación de conocimientos se realizará de manera virtual o presencial de ser necesario, teniendo en cuenta el estado de emergencia nacional y las necesidades de la empresa, manteniendo los principios de meritocracia, transparencia e igualdad de oportunidades.

Los resultados de la etapa de Evaluación de Conocimientos se publicarán en el portal web Institucional de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A-EPS MOYOBAMBA S.A, según el cronograma de proceso de selección.

7.4. ENTREVISTA PERSONAL



Las entrevistas se realizarán de manera virtual o presencial de ser necesario, teniendo en cuenta el estado de emergencia nacional y las necesidades de la empresa.

Los/las candidatos/as que no participen o no se identifiquen con su Documento Nacional de Identidad a la entrevista final, en las fechas y horarios programados serán considerados como **NO SE PRESENTÓ NSP**.



Los resultados de la etapa de Entrevista Final se publicarán en el portal web Institucional de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A-EPS MOYOBAMBA S.A, según el cronograma de proceso de selección.

7.5. DE LAS BONIFICACIONES ESPECIALES

a) Bonificación por ser personal Licenciado de las Fuerzas Armadas

Aquellos candidatos que hayan alcanzado un puntaje aprobatorio en las fases de evaluación, se les otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones, de conformidad con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010- SERVIR/PE, modificada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE. Para la asignación de dicha bonificación, el postulante deberá haber indicado en su Formato de Hoja de Vida, adjuntada copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite la condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

b) Bonificación por Discapacidad

Aquellos candidatos con discapacidad que cumplan con los requisitos para el puesto y hayan alcanzado un puntaje aprobatorio en las fases de evaluación, se les otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones, de conformidad con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE, modificada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE. Para la asignación de dicha bonificación, el postulante deberá haber declarado en su Formato de Hoja de Vida tal condición de discapacidad, el cual podrá ser verificado y validado en el registro web del CONADIS, asimismo, se verifica las restricciones en la participación en un grado de discapacidad mayor o igual al 33%, conforme a la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento.

c) **Bonificación por ser Deportista Calificado de alto nivel**

Se otorgará sobre el puntaje de la evaluación curricular, siempre y cuando se obtenga puntaje aprobatorio en dicha evaluación, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley N.º 27674, Ley que establece el acceso de Deportistas de Alto Nivel a la Administración Pública. Para ello, el postulante debe cumplir obligatoriamente con los siguientes requisitos: - El postulante deberá indicarlo en su Ficha de Postulación virtual. - El postulante deberá acreditar con documento oficial emitido por el Instituto Peruano del Deporte

7.6. DE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS O RECONSIDERACIONES A LOS RESULTADOS

Los reclamos y/o reconsideraciones deberán ser enviados al correo: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe por el/la candidato/a.

La Absolución de la presentación de Reclamos o reconsideraciones se publicarán en el portal web Institucional de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A- EPS MOYOBAMBA S.A, según el cronograma de proceso de selección.

OBSERVACIONES

1. La información enviada al correo: convocatoriasdepersonal@epsmoyobamba.com.pe tiene carácter de declaración jurada, y es formulada en virtud del principio de presunción de veracidad, previsto en el numeral 1.7 del Artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 49º del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°006-2017-JUS, **sometiéndose el postulante y/o ganador a las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes en caso de consignar información falsa, conforme al proceso de fiscalización posterior que pudiere realizar la Entidad; sin perjuicio de ser descalificado del presente proceso.**
2. 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.
3. Tratándose de estudios realizados en el extranjero y de conformidad con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N°30057 y su Reglamento General señalan que los títulos universitarios, grados académicos o estudios de posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten serán registrados previamente ante SERVIR, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente.

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

8.1. Declaratoria del proceso como desierto

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

- a. Cuando no se presentan al menos 01 postulante al proceso de selección.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

8.2. CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otras supuestos debidamente justificados

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano : GERENCIA COMERCIAL
 Unidad Orgánica : OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL
 Puesto estructural : EPS 0086
 Nombre del puesto : JEFE DE OFICINA DE COBRANZA Y CONTROL COMERCIAL
 Dependencia jerárquica lineal : GERENCIA COMERCIAL
 Dependencia funcional : NO APLICA
 Puestos a su cargo : ANALISTA DE PRINCIPALES CLIENTES
 CAJERO RECAUDADOR

MISIÓN DEL PUESTO

Administrar, planificar, organizar, dirigir y controlar la cobranza a los clientes, y acciones persuasivas para el pago puntual y así garantizar el cumplimiento la cobranza de los servicios que brinda la empresa a los usuarios y nuevos usuarios.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Planear, organizar, dirigir y aplicar estrategias de mejora de los procesos de cobranza, promoviendo el uso de tecnología u otros medios que faciliten al usuario realizar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado, mejorando a la vez la eficiencia de la cobranza mensual.
2	Coordinar y verificar la actualización permanente de las rutas de reparto de recibos, a fin de que el proceso de distribución se lleve a cabo de manera eficiente y oportuna.
3	Supervisar, controlar y evaluar el proceso de distribución de recibos, el mismo que debe realizarse en estricto cumplimiento de la normativa vigente.
4	Realizar las actividades de cobranza diaria, informando la Oficina de Finanzas el monto recaudado para su depósito bancario.
5	Ejecutar y reportar el control diario de ventas, servicios colaterales y la recaudación.
6	Elaborar y disponer de estadísticas de cobranza, y cuentas por cobrar (montos emitidos, recuperados y saldos), para mantener controles sobre los valores recaudados cuidando el registro y cancelación de los débitos correspondientes.
7	Promover y efectuar campañas y diversas actividades dirigidas a los clientes morosos a fin que cumplan con sus obligaciones, evaluando el tipo de corte a aplicar según sea el caso, así como controlar la ejecución de las reconexiones del servicio.
8	Coordinar con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar de cartera morosa
9	Registrar y actualizar datos sobre la cobranza de recibos, así como determinar los saldos pendientes de cobranzas, controlando y supervisando los centros autorizados para la cobranza regular, e informar a Gerencia Comercial y las Oficinas de Atención al Cliente, Oficina de Medición y Facturación, Oficina de Contabilidad, y a la Oficina de Planes y Presupuesto.
10	Controlar, evaluar e informar el desempeño del personal a su cargo, las actividades programadas en los planes operativos y el cumplimiento de indicadores para mejorar resultados de la gestión.
11	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.
12	Realizar las demás funciones inherentes a su cargo, que le asigne su jefe inmediato, para contribuir con el buen funcionamiento del Departamento.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

La Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y las oficinas que la conforman, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Desarrollo y Presupuesto, Oficina de Logística y Control Patrimonial.

Coordinaciones Externas

Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, SUNASS, Municipalidades, Gobierno Regional, entre otros.

EPS MOYOBAMBA S.A

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Nivel Educativo

Incomp Complet

Primaria	☐	☐
Secundaria	☐	☐
Técnica Básica (1 ó 2 años)	☐	☐
Técnica Superior (3 ó 4 años)	☐	☐
X Universitario	☐	☒

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

☐ Egresado(a) ☒ Bachiller ☒ Título/ Licenciatura

Administración, Ingeniería comercial, Ingeniería Industrial, Contabilidad o afines.

☐ Maestría ☐ Egresada ☐ Titulada

☐ Doctorado ☐ Egresado ☐ Titulado

C.) ¿Colegiatura?

☐ Sí ☐ No

D.) ¿habilitación profesional?

☐ Sí ☐ No

CONOCIMIENTOS

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

Conocimiento en Técnicas de cobranza, Gestión de conflictos, Cobranzas morosas.

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

Cursos especializados en Cobranzas prejudiciales, judiciales o afines, gestión pública y Diplomado en Gestión de Cobranzas o afines.

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos (Word; Open Office Write, etc.)			X	
Hojas de cálculo (Excel; OpenCalc, etc.)			X	
Programa de presentaciones (Power Point; Prezi, etc.)			X	
Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	X			
Quechua	X			
Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)				
Observaciones.-				

EXPERIENCIA

Experiencia general

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

Cuatro (4) años

Experiencia específica

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

Dos (2) años de experiencia general como supervisor, especialista, asesor, coordinador en cargos jefaturales; en el sector público o privado, preferentemente del sector saneamiento.

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

De preferencia dos (2) años

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

☐ Practicante ☐ 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

Análisis, organización de la información, planificación, orientación a resultados, dinámico y proactivo.

REQUISITOS ADICIONALES

APROBACIONES

Firma: GERENTE / JEFE DE AREA	VoBo RECURSOS HUMANOS	VoBo DESARROLLO Y PRESUPUESTO	Firma: GERENTE GENERAL
-------------------------------	-----------------------	-------------------------------	------------------------