**SEGURO SOCIAL DE SALUD (ESSALUD)**

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL POR REMPLAZO

RED ASISTENCIAL PUNO

**CÓDIGO DE PROCESO: P.S. 013-PVA-RAPUN- 2021**

1. GENERALIDADES

* 1. Objeto de la Convocatoria:

Cubrir el siguiente cargo en la modalidad de plazo indeterminado para la Gerencia Central de Atención al Asegurado:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CARGO** | **ESPECIALIDAD** | **CÓDIGO DE CARGO** | **REMUNERACIÓN MENSUAL** | **CANTIDAD** | **LUGAR DE LABORES** | **DEPENDENCIA** |
| Técnico de Servicio Administrativo y Apoyo | Administración | T2TAD-001 | S/. 3,405.00 (\*) | 01 | Gerencia de Plataformas de Atención al Asegurado - Puno | Gerencia Central de Atención al Asegurado |
| **TOTAL** |  **01** |

**(\*) Además de lo indicado, el mencionado cargo cuenta con Beneficios de Ley y Bonificación por labores en Zona de Menor desarrollo, de corresponder.**

* 1. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área Solicitante:

Gerencia Central de Atención al Asegurado

* 1. Dependencia encargada de realizar el proceso de incorporación y contratación:

División de Recursos Humanos de la Red Asistencial Puno.

* 1. Consideraciones para la postulación e incorporación:
1. No haber sido destituido de la Administración Pública o Privada en los últimos 05 años. No estar inhabilitado administrativa y judicialmente para el ejercicio de la profesión, para contratar con el Estado o para desempeñar función pública.
2. Los trabajadores de ESSALUD que laboran bajo la modalidad de suplencia podrán postular sin renuncia previa, acreditando su experiencia laboral en la condición citada.
3. Al momento de la inscripción el postulante interesado debe cumplir con los requisitos del perfil de puesto establecidos en el proceso de selección en el cual se registra.
4. Disponibilidad inmediata.
	1. Consideraciones Generales:
		1. El postulante es responsable de la información consignada en los Formatos respectivos a través del Sistema de Selección de Personal (SISEP), los cuales tienen carácter de declaración jurada, así como de los documentos de sustento que remite al correo electrónico de postulación y se somete al proceso de fiscalización que lleve a cabo ESSALUD, durante o después de culminado el proceso de selección.
		2. Los procesos de selección se rigen por el cronograma de cada convocatoria el cual puede estar sujeto a variaciones y siendo las etapas de carácter eliminatorio, es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento del proceso en el portal web <http://convocatorias.essalud.gob.pe>. De existir alguna modificación en el proceso de selección, ésta será comunicada oportunamente en la web señalada.
		3. El postulante debe verificar que los documentos sustentatorios se adjunten correctamente y que sean legibles, caso contrario, estos documentos no serán considerados como válidos.
		4. Cualquier comunicación respecto al presente proceso de selección deberá ser remitida al correo electrónico señalado en el numeral X, medio por el cual serán atendidas las consultas respectivas a cargo del área de Recursos Humanos de la dependencia a donde postula.
5. PERFIL DEL CARGO

**TÉCNICO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y APOYO (CÓD. T2TAD-001)**

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS****ESPECÍFICOS** | **DETALLE** |
| **Formación Académica** | * Acreditar\* copia simple de Constancia de Egreso de Instituto Superior en Administración, emitido por Instituto Superior a nombre de la nación (mínimo de tres años de estudios), o equivalente a cuatro (04) ciclos profesionales universitarios en Administración **(Indispensable)**
 |
| **Experiencia Laboral** |  **EXPERIENCIA GENERAL**:* Acreditar\* experiencia laboral mínima de tres (03) años desempeñando funciones afines al puesto. **(Indispensable)**

 **EXPERIENCIA ESPECÍFICA**:* Acreditar\* experiencia laboral mínima de dos (02) años en el desempeño de funciones de atención al cliente; dentro de los cuales deberá acreditar\* un (01) año de experiencia en el sector público. **(Indispensable)**
* De preferencia, la experiencia debe haber sido desarrollada en entidades de salud o en aquellas cuyas actividades estén relacionadas con la actividad prestadora y/o aseguradora. **(Deseable)**
 |
| **Capacitación** | * Acreditar\* capacitación y/o actividades de actualización en temas relacionados a Recursos Humanos, como mínimo 51 horas o 03 créditos, a partir del año 2016 a la fecha. **(Indispensable)**
 |
| **Conocimientos de Ofimática e Idiomas (requisito que será validado en el Formato 01: Declaración Jurada de Cumplimiento de Requisitos)** | * Manejo de Ofimática: Word, Excel, Power Point, Internet a nivel básico. **(Indispensable)**
* Manejo del idioma inglés a nivel básico. **(Indispensable)**
 |
| **Habilidades o Competencias** | **GENERICAS:** Actitud de servicio, ética e integridad, compromiso y responsabilidad, orientación a resultados y trabajo en equipo.**ESPECIFICAS:** Pensamiento estratégico, comunicación efectiva, planificación y organización, capacidad de análisis, capacidad de respuesta al cambio. |
| **Motivo de Contratación** | * Reemplazo de Personal – Memorando N° 6071-GCGP-ESSALUD-2021
 |

**(\*) La acreditación implica remitir los documentos sustentatorios al correo electrónico de postulación correspondiente. Los postulantes que no lo hagan serán descalificados.**

1. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

**TÉCNICO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y APOYO (CÓD. T2TAD-001)**

Principales funciones a desarrollar:

1. Recibir, registrar, dar atención y soluciones a las quejas y reclamos presentados por los asegurados sobre los servicios que brinda EsSalud y los terceros no asegurados que reciben atenciones de salud.
2. Informar a la más alta autoridad del centro asistencial; y, a la Gerencia Central de Atención al Asegurado, sobre el estado de las quejas y reclamos presentados.
3. Informar a los asegurados sobre el estado y resultado de sus quejas y reclamos presentados; así como, sobre sus derechos y deberes vinculados a las prestaciones que brinda EsSalud.
4. Remitir mensualmente a la Gerencia de Atención al Asegurado en IPRESS, información estadística de quejas y reclamos registrados y atendidos, en la forma y formatos aprobados.
5. Coordinar con la más alta autoridad del centro asistencial y órgano administrativo, con el Delegado y/o con la Gerencia de Atención al Asegurado en IPRESS, la atención de quejas y reclamos que no son de atención inmediata, para su solución mediata.
6. Apoyar permanentemente en la solución de las quejas y reclamos correspondientes a su ámbito de competencia en las investigaciones que de oficia realiza la Defensoría, relacionadas con la atención de quejas y reclamos presentados por los asegurados.
7. Coordinar con los diferentes niveles jerárquicos asistenciales o administrativos, el apoyo que estos deben prestar para la tramitación, atención y solución de las quejas y reclamos presentados.
8. Registrar en la computadora personal asignada, con los niveles de acceso autorizados, los datos e información para la explotación de los aplicativos informáticos de su ámbito, guardando estricta confidencialidad de las claves y niveles de acceso autorizados.
9. Velar por la seguridad, mantenimiento y operatividad de los bienes asignados para el cumplimiento de sus labores.
10. Cumplir con los principios y deberes establecidos en el Código de Ética del Personal del Seguro Social de Salud (ESSALUD), así como no incurrir en las prohibiciones contenidas en el.
11. Realizar otras funciones afines en el ámbito de competencia que le asigne el jefe inmediato.

**IV. MODALIDAD DE POSTULACIÒN**

**4.1 Inscripción por el Sistema de Selección de Personal (SISEP):**

El postulante debe ingresar al link (ww1.essalud.gob.pe/sisep), crear su usuario y contraseña e iniciar su inscripción para generar los formatos (Declaraciones Juradas) a través del SISEP. De efectuarse la inscripción a la oferta laboral de su interés, el sistema remitirá al correo electrónico que consignó los formatos en los que se indica el Código de Proceso al cual postula con la información que registró, señal que denota que la inscripción ha finalizado. Posteriormente, según lo señalado en el cronograma, deberá efectuar su postulación electrónica a la dirección señalada en el numeral X.

Es responsabilidad del postulante verificar y mantener habilitada la cuenta de correo electrónico que registró en su Formato 1: Declaración Jurada de Cumplimiento de Requisitos, a fin de recibir las comunicaciones que se podrían efectuar durante el proceso de selección.

**4.2 Postulación Vía Electrónica:**

Los postulantes que hayan aprobado las etapas de evaluación previas y que cumplan con los requisitos mínimos solicitados en el aviso de convocatoria deberán enviar al correo electrónico (véase numeral X) dentro del horario y fecha establecida en el cronograma, los Formatos 01, 02, 03 y 05, debidamente firmados y con la impresión dactilar. Asimismo, el CV descriptivo (debidamente firmado en cada hoja) y documentado (sustento de los aspectos de formación académica, experiencia laboral y capacitación de acuerdo a los requisitos mínimos requeridos en la convocatoria) en formato PDF, sin omitir información relevante que se requiera para determinar el cumplimiento del perfil del puesto en la Evaluación Curricular.

Toda la documentación es de **carácter obligatorio** en el orden antes señalado, la misma que deberá ser foliada indicando en elasunto del correo **APELLIDOS y el Código del servicio al cual postula**, caso contrario **NO** se evaluará lo presentado, siendo que el incumplimiento de lo señalado podrá dar lugar a la descalificación del postulante.

Ejemplo: **APELLIDOS\_(T2TAD-001)**

1. **REMUNERACIÓN (\*)**

El personal que sea contratado en ESSALUD dentro de los alcances de la presente convocatoria recibirá los siguientes beneficios:

**TÉCNICO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y APOYO (CÓD. T2TAD-001)**

|  |  |
| --- | --- |
| **REMUNERACIÓN BÁSICA** | S/ 2,130.00 |
| **BONO PRODUCTIVIDAD** | S/ 491.00 |
| **BONO EXTRAORDINARIO / BONO PEAR** | S/ 784.00 |
| **TOTAL REMUNERACION MENSUAL (\*)** | **S/ 3,405.00**  |

**(\*) Remuneración Básica y Bonos señalados, según Resolución de Gerencia General N° 974-GG-ESSALUD-2020.**

1. **CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ETAPAS DEL PROCESO** | **FECHA Y HORA** | **ÁREA RESPONSABLE** |
| 1 | Aprobación del Aviso de Convocatoria  |  03 de diciembre del 2021 | SGGI – DRRHH |
| **CONVOCATORIA E INSCRIPCIÓN** |
| 2 | Publicación del Aviso de Convocatoria en la página Web institucional y CONADIS | A partir del 06 de diciembre del 2021 | SGGI-DRRHH-GCTIC |
| 3 | **Inscripción por SISEP:**(ww1.essalud.gob.pe/sisep) | 21 de diciembre del 2021**(hasta las 16:00 horas)** | DRRHH- SGGI – GCTIC |
| 4 | **Resultado de Postulantes inscritos en el SISEP**  | 22 de diciembre del 2021a partir de las 16:00 horas a través de la página web institucional <http://convocatorias.essalud.gob.pe/> |
| **SELECCIÓN** |
| 5 | **Prueba de enlace *(Plataforma Virtual)*** | 23 de diciembre del 2021a las 09:00 horas | DRRHH |
| 6 | **Evaluación de conocimientos *(Plataforma Virtual)*** | 23 de diciembre del 2021a las 11:00 horas  | DRRHH |
| 7 | Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos | 23 de diciembre del 2021 a partir de las 16:00 horas a través de la página web institucional <http://convocatorias.essalud.gob.pe/> | DRRHH- SGGI – GCTIC  |
| 8 | **Presentación de documentos digitalizados:**Presentación de Formatos N° 01, 02, 03, 04 de corresponder y 05 (registrados vía SISEP) y el CV descriptivo y documentado, a la plataforma virtual. (véase numeral 4.2) | 28 de diciembre del 2021**(hasta las 16:00 horas)** | DRRHH |
| 9 | **Evaluación Curricular** (C.V descriptivo, documentado y formatos requeridos) | A partir del 29 de diciembre del 2021  | DRRHH |
| 10 | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular | 29 de diciembre del 2021a partir de las 16:00 horas a través de la página web institucional <http://convocatorias.essalud.gob.pe/> | DRRHH – SGGI – GCTIC |
| 11 | **Prueba de enlace *(Plataforma Virtual)*** | 30 de diciembre del 2021a las 09:00 horas | DRRHH  |
| 12 | **Evaluación Personal** ***(Plataforma Virtual)*** | 30 de diciembre del 2021 a las 10:00 horas | DRRHH |
| 13 | Publicación de resultados de la Evaluación Personal | 30 de diciembre del 2021a partir de las 16:00 horas a través de la página web institucional <http://convocatorias.essalud.gob.pe/> | DRRHH - SGGI – GCTIC |
| 14 | Publicación del Resultado Final |
| **SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO** |
| 15 | Suscripción del Contrato | A partir del 31 de diciembre del 2021 | DRRHH |

1. El Cronograma adjunto es tentativo, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente mediante el comunicado respectivo y/o resultados de la etapa de evaluación previa.
2. Cada publicación de resultados incluirá la fecha y hora de la siguiente evaluación incluyendo la prueba de enlace respectiva, la cual es de carácter obligatorio.
3. Todas las etapas de evaluación se realizarán a través de medios virtuales.
4. SGGI – Sub Gerencia de Gestión de la Incorporación.
5. DRRHH – División de Recursos Humanos de la Red Asistencial Puno.
6. GCTIC – Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
	* 1. DE LAS ETAPAS DE EVALUACIÓN
* La evaluación en general tiene como puntaje mínimo aprobatorio 53 puntos. Cada etapa tiene carácter eliminatorio cuando se desaprueban. La Evaluación de Conocimientos se desaprueba si no se obtiene el puntaje mínimo de 22 puntos. La Evaluación Curricular se desaprueba si no se cumplen los requisitos generales y específicos establecidos en el Aviso de Convocatoria. La Evaluación Personal se desaprueba si no se obtiene un puntaje mínimo de 11 puntos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ETAPAS DE EVALUACIÓN** | **CARÁCTER** | **PESO** | **PUNTAJE MÍNIMO** | **PUNTAJE MÁXIMO** |
| **EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS** | Eliminatorio | 40% | 22 | 40 |
| **EVALUACIÓN CURRICULAR** (Formación, Experiencia Laboral, Capacitación) | Eliminatorio | 40% | 20 | 40 |
| **EVALUACIÓN PERSONAL** | Eliminatorio |  20% |  11 | 20 |
| **PUNTAJE TOTAL** | **100%** | **53** | **100** |

* La participación en la prueba de enlace previa a las evaluaciones es de carácter obligatorio, para verificar el funcionamiento de la plataforma, conexión, audio y video. Para ello, se remitirá a los postulantes inscritos un único correo electrónico de invitación (a la dirección electrónica consignada en el SISEP) para su acceso al aula virtual donde se efectuarán tanto las pruebas de enlace como la evaluación de conocimientos y evaluación personal (Plataforma Moodle y Plataforma Virtual de Videoconferencia) en la fecha y horario indicado para lo cual deberán portar su documento nacional de identidad. Si el postulante no se conecta a la hora programada se dará por finalizada la evaluación, registrándose su ausencia, la misma que dará lugar a la descalificación correspondiente.
* Para el desarrollo de todas las etapas del presente proceso de selección, será **obligatorio** que los postulantes cuenten conlos siguientes dispositivos electrónicos: computadora o laptop conectada a internet, con audio y cámara en óptimas condiciones.
* El postulante debe realizar las pruebas de los dispositivos electrónicos, así como, verificar la conexión a internet previa a cada etapa del proceso de selección, siendo su responsabilidad asegurar el correcto funcionamiento.

**7.1 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS:**

Evalúa los conocimientos requeridos en el perfil para el desarrollo de las funciones del puesto. Esta evaluación es eliminatoria y tiene puntaje máximo de cuarenta (40) puntos y mínimo de veintidós (22) puntos y es de tipo objetiva. Consta de veinte (20) preguntas, con un puntaje de dos (02) puntos por respuesta correcta, no considerándose puntos en contra por respuesta errónea o en blanco.

**7.2 EVALUACIÓN CURRICULAR:**

Esta evaluación se realiza previa postulación electrónica y comprende la verificación de la información señalada en las declaraciones juradas en contraste con los documentos de sustento que anexa en su CV respecto a los requisitos especificados en el perfil del puesto, además de las condiciones y requisitos establecidos en la presente convocatoria. Es eliminatoria y tiene puntaje máximo de cuarenta (40) puntos y mínimo de veinte (20) puntos.

Los requisitos solicitados en la presente convocatoria serán sustentados del siguiente modo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Para el caso de:** | **Se acreditará con:** |
| **Formación académica** | Deberá presentarse obligatoriamente copia digitalizada legible de la formación académica requerida en el perfil del puesto convocado (Constancia de Egresado, Diploma de Bachiller o Título) según lo solicitado. De contar con documentos adicionales relevantes para la evaluación respectiva el postulante deberá adjuntarlos. |
| **Experiencia laboral** | Deberá presentarse obligatoriamente copia digitalizada legible de certificados y/o constancias de trabajo, contratos, adendas, resoluciones de encargo de funciones y término de las mismas u otros documentos que prueben fehacientemente la experiencia requerida, en los que se indique cargo o función o servicio prestado, fechas de inicio y finalización del periodo laborado, información que debe coincidir de forma exacta con lo Declarado en el Formato 1 de Cumplimiento de Requisitos.**Experiencia General:** El tiempo de experiencia laboral será contabilizado según las siguientes consideraciones:Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria, la experiencia general se contabilizará a partir del momento de egreso de la formación correspondiente (siempre que se acredite mediante documento oficial ya sea diploma, constancia y/o certificado de egresado), lo que incluye también las prácticas profesionales. De no acreditar lo señalado en el presente párrafo, la experiencia general será contabilizará desde la fecha indicada en el grado académico y/o título técnico o universitario que se adjunte al expediente según corresponda.En caso el postulante haya laborado simultáneamente en dos o más instituciones dentro de un mismo periodo de tiempo, el periodo coincidente será contabilizado una sola vez.No se considerará como experiencia laboral: Trabajos Ad Honorem, ni Pasantías. |
| **Capacitación** | Deberá presentarse obligatoriamente copia digitalizada legible de certificados y/o constancias y/o diplomas de la capacitación solicitada en calidad de asistente, estos estudios deben ser concluidos satisfactoriamente y el certificado y/o constancia debe indicar el número de horas solicitado.No se considerará capacitación en calidad de ponente, expositor, organizador y/o moderador.Los documentos expedidos en idioma diferente al castellano deben adjuntarse con su traducción oficial o certificada, de conformidad con el texto único ordenado TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. |
| **Conocimientos** **de Ofimática e Idiomas** | Requisito que será validado obligatoriamente en el Formato 01: Declaración Jurada de Cumplimiento de Requisitos. |
| **IMPORTANTE:*** Es responsabilidad del postulante adjuntar el sustento que corresponda al momento de la postulación electrónica (numeral X), información que está sujeta a la fiscalización posterior. No se validarán declaraciones juradas como sustento de los requisitos solicitados.
* No se admitirá entrega ni subsanación de documentos en fecha posterior a la establecida en el proceso de selección.
 |

* 1. **EVALUACIÓN PERSONAL:**

Esta evaluación es eliminatoria y tiene puntaje mínimo de once (11) puntos y máximo de veinte (20) puntos. La evaluación personal se desarrolla bajo la modalidad virtual (Plataforma para Videoconferencia) y es ejecutada por la comisión responsable del proceso de selección. Su objetivo es identificar a la persona idónea para el puesto en concurso, considerando el conocimiento, experiencia laboral, comportamiento ético, competencias o habilidades, relacionadas con el perfil de puesto requerido en la convocatoria.

* + 1. **DE LAS BONIFICACIONES**

Cabe destacar que, en los casos que corresponda y de aprobar las evaluaciones respectivas, los postulantes recibirán las bonificaciones establecidas en la Normativa vigente.

* Al “Deportista Calificado de Alto Nivel” reconocido por el Instituto Peruano del Deporte (IPD), cuya certificación se encuentre vigente dentro de los doce (12) meses de emitida, se le adicionará al puntaje final obtenido, una bonificación porcentual de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
* El Personal Licenciado de las Fuerza Armadas (personal dado de baja por tiempo cumplido en el Servicio Militar Acuartelado y No Acuartelado, recibirán una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido. Para el otorgamiento del citado porcentaje, deberá acreditarlo con la presentación de la Libreta Militar.
* Las Personas con Discapacidad recibirán las bonificaciones establecidas siempre que acrediten dicha condición adjuntando el certificado de discapacidad vigente que otorgan los Ministerios de Salud, Defensa y del Interior a través de sus centros hospitalarios y ESSALUD, así como la Resolución emitida por CONADIS acreditando la discapacidad permanente. La bonificación especial es del quince por ciento (15%) y se otorga sobre el puntaje final obtenido.
* De los Beneficiarios de la “Beca Haya de la Torre”, contarán con una bonificación especial equivalente al cincuenta por ciento (50%) sobre el puntaje final obtenido, siempre que acrediten haber concluido los estudios de maestría correspondiente.
* Del mismo modo, se considerará la bonificación por Curso de Extensión Universitaria (CEU) en el Seguro Social de Salud – ESSALUD, aprobada mediante Resolución de Gerencia Central N” 392-GCGP-ESSALUD-2020.
* Las bonificaciones señaladas se otorgarán siempre que los postulantes cumplan los requisitos establecidos en la convocatoria, acrediten la condición exigida, aprueben todas las evaluaciones y alcancen el puntaje mínimo aprobatorio.
	+ 1. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O CANCELACIÓN DEL PROCESO
	1. **Declaratoria del Proceso como Desierto**

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

1. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
2. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos o incumplimiento de las consideraciones para la contratación laboral directa establecidas en el numeral 1.4.
3. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en la etapa de evaluación final del proceso.
	1. **Cancelación del Proceso de Selección**

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

1. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
2. Por restricciones presupuestales.
3. Otros supuestos debidamente justificados
	* 1. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN VÍA ELECTRÓNICA

Los postulantes deberán remitir en la fecha y hora señalada los Formatos 01, 02, 03, y 05, el CV descriptivo (hoja de vida) y documentado (formación académica, experiencia laboral y capacitación) debidamente foliados, firmados y con la impresión dactilar correspondiente en formato PDF, a la dirección siguiente:

**NOTA:** El postulante solo debe enviar su documentación al correo indicado:

|  |  |
| --- | --- |
| **RED PRESTACIONAL/ASISTENCIAL** | **Dirección de correo electrónico para postular** |
| **RED ASISTENCIAL PUNO** | ps.013pvarapun2021@gmail.com |