

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
PROCESO CAS N° 192-2024
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
"APOYO EN ORIENTACIÓN AL USUARIO"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Se requiere la contratación de un/a apoyo que brinde el servicio de orientación al usuario, como apoyo en la atención de los requerimientos de los usuarios de los servicios de saneamiento en la Sede Central y/u oficinas de Lima Metropolitana y Lima Regiones, con la finalidad que conozcan los procedimientos de reclamos, sus deberes y derechos, y lograr satisfacer la calidad de la atención que se brinda.

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

DIRECCIÓN DE USUARIOS

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

4. Base legal

- a. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- c. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, que aprueba por delegación la “Guía Operativa para la Gestión de Recursos Humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19”.
- d. Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR-PE, que aprueba por delegación la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 – Versión 3”.
- e. Ley N° 31131 – Ley que establece disposiciones para erradicar la discriminación en los regímenes laborales del sector público.
- f. Ley N° 31953 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- g. Expediente N° 00013-2021-PI/TC del Tribunal Constitucional.
- h. Informe Técnico N° 000232-2022-SERVIR-GPGSC.
- i. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia Se considerará desde el egreso de la formación correspondiente. Adjuntar constancia de egresado/a en la etapa curricular, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el diploma de grado o título.	Experiencia general no menor a tres (03) años. Experiencia específica no menor a dos (02) años en atención al usuario (en módulos de atención al usuario), de los cuales un (01) año deberá ser en el sector público.
Competencias	Solución efectiva de problemas Orientación a resultados Pensamiento analítico Aprendizaje rápido Búsqueda de información Orientado al usuario
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho o Economía o Ciencias de la Comunicación.
Cursos y/o estudios de especialización Se considera: Curso ≥ 12 horas. Se considerará desde 8 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente. Diplomado o programa de especialización ≥ 90 horas. Se considerará mayor a 80 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente.	Diplomado o programa de especialización en atención al cliente o marketing o gestión comercial o gestión pública o responsabilidad social.
Conocimientos para el puesto y/o cargo: (No es obligatorio adjuntar documento sustentatorio). Considerar los conocimientos técnicos requeridos para desempeñar el puesto solicitado.	Conocimientos de ofimática a nivel intermedio.
Otros:	

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Gestionar la atención a usuarios de agua y saneamiento, de Lima Metropolitana y el Callao, así como de aquellas localidades donde la Sunass
- no cuente con representante o gestor (problemas con los servicios, orientación sobre procedimiento de reclamos, quejas contra el prestador, etc.) con el propósito de garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las necesidades de los usuarios.
 - Coordinar con los distintos contactos-operativos y comerciales- del prestador para la pronta solución de aquellos problemas que signifiquen un riesgo a la continuidad del servicio y afecte el bienestar de la población.
Responder requerimientos de información que los usuarios de los servicios de saneamiento realicen a la Sunass por cualquiera de sus canales de atención (personal, telefónico o digital), de forma verbal y/o escrita con la finalidad de garantizar la transparencia, eficiencia y eficacia en la atención a los ciudadanos.
 - Orientar a los usuarios afectados por problemas operativos de los prestadores para que puedan ejercer sus derechos y conozcan el procedimiento para ser atendidos de haber sido afectados.
 - Elaborar los informes correspondientes a las demandas y necesidades de los usuarios; analizarlas, evaluarlas y advertir sobre potenciales temas críticos (a través de reportes periódicos de incidencias, indicando en cuáles de ellos la intervención de la Sunass permitió dar solución a los problemas para que se puedan reflejar las mejoras continuas en la prestación de servicios de saneamiento.
 - Capacitar sobre las normas, reglamentos y disposiciones que protegen los derechos de los usuarios y prestadores con la finalidad de asegurar que tanto los usuarios como los prestadores de servicios de saneamiento estén informados.
Participar en la ejecución de campañas itinerantes y/o charlas, talleres de orientación y otras actividades de sensibilización, en instituciones como municipios, grupos organizados de la sociedad civil y/o de organizaciones que lo soliciten, y acudir a zonas donde se presneten incidencias por problemas operativos, con el propósito de de informar y educar a la comunidad sobre sus derechos y deberes en relación con los servicios de saneamiento.
 - Mantener actualizado el archivo y/o base de datos de las orientaciones que brinda, y de las quejas y denuncias de los usuarios de los servicios de saneamiento que atienda.
 - Otras funciones que le asigne la Dirección de Usuarios.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS. (La SUNASS podrá disponer la prestación de servicios fuera del lugar designado de acuerdo a las necesidades del servicio).
Duración del contrato	Tres (3) meses renovables.
Remuneración mensual	S/ 4,500.00 (Cuatro mil quinientos y 00/100 Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador/a.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Publicación del Proceso en el Portal Talento Perú – SERVIR www.servir.gob.pe	Del 17/07/2024 al 02/08/2024	URH
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional	Del 17/07/2024 al 02/08/2024	URH
2 Postulación virtual en "Oportunidades Laborales": http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/	02/08/2024 Horario: 8:30 am hasta 5:30 pm	URH
SELECCIÓN		
3 Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos	Del 5/08/2024 al 19/08/2024	Comité de Selección
4 Publicación de resultados de la evaluación curricular	19/08/2024	URH
5 Evaluación de Conocimientos	Del 20/08/2024 al 21/08/2024	Comité de Selección
6 Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	21/08/2024	URH
7 Entrevista personal	Del 22/08/2024 al 28/08/2024	Comité de Selección
8 Publicación de resultados finales	28/08/2024	URH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
9 Suscripción y Registro de contrato	Del 29/08/2024 al 05/09/2024	URH

CONSIDERACIONES:

- El cronograma es tentativo, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. En la publicación de resultados de cada etapa se indicará la fecha y hora de la siguiente etapa.
- El/la postulante que no realice su registro en el FORMULARIO DOCUMENTADO WEB DE POSTULACIÓN no podrá ser admitido en ningún proceso de selección de la entidad.

3. El/la postulante es responsable de hacer el seguimiento de los resultados parciales y finales, que serán publicados en la página web SUNASS <https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/> según cronograma.
4. Todas las etapas de evaluación se realizarán a través de medios virtuales.
5. La modalidad de trabajo para la presente convocatoria será de acuerdo a la necesidad del área usuaria.

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 la siguiente manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Evaluación del Currículum Vitae	30%	100	100
Evaluación de Conocimientos	30%	70	100
Entrevista personal	40%	70	100
PUNTAJE TOTAL	100%		

"Cada etapa de evaluación es eliminatoria, el/la postulante deberá obtener el puntaje mínimo en cada etapa del proceso para pasar a la siguiente etapa de evaluación."

VII. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Todas las etapas de evaluación se realizarán a través de medios virtuales, por lo que el/la postulante para su registro (vía plataforma virtual), deberá contar con las herramientas informáticas que permitan su acceso a todas las etapas de evaluación, entendiéndose como herramientas informáticas (desde un equipo de cómputo, laptop, equipo móvil, celular o tablet) y el aplicativo ZOOM.

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 SUNASS, deberán ingresar a la página web institucional en la siguiente dirección electrónica: <https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/>, y registrar el formulario web de postulación en el módulo de registro de postulación en la fecha y hora señaladas en el cronograma de la presente convocatoria (siendo de exclusiva responsabilidad del postulante).

La información consignada en el formulario web de postulación 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.

A todos /as los/las postulantes registrados /as, les llegará un mensaje de confirmación dirigido al correo electrónico personal registrado al momento de su inscripción.

7.2 Evaluación Curricular:

Se verifica lo declarado y acreditado en el módulo de registro de postulación 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 que se detallan a continuación:

1. Documentos que sustenten lo declarado en el Formato Hoja de Vida del Postulante:
 - Copias simples de certificados y/o constancias de estudios.
 - Colegiatura y/o habilitación (en caso el perfil del puesto lo requiera).
 - Copias simples de certificados y/o constancias de trabajo, constancia de prestación de servicios, resoluciones de encargo de funciones

y término de las mismas, u otros documentos en los que se acredite fechas de inicio y fin de la actividad y/o la prestación del servicio.

2. Declaración Jurada (en caso el perfil del puesto lo requiera).
3. Otros documentos que el perfil requiera.

Los/as 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. El órgano requirente estará a cargo de la elaboración de las pruebas de conocimientos, y la Unidad de Recursos Humanos a cargo de su aplicación virtual, manteniendo los principios de meritocracia, transparencia e igualdad de oportunidades.

Los resultados a publicarse en el portal web Institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.

7.4 Entrevista personal:

Las entrevistas se realizarán por medio virtual – online, a través de aplicativos de videollamada: Google Meet, Zoom o WhatsApp, siendo el aplicativo principal Zoom.

Los/las candidatos/as que no participen o no se identifiquen con su Documento Nacional de Identidad a la entrevista final por plataforma, en las fechas y horarios programados serán considerados como **NO SE PRESENTÓ - NSP**, dejando constancia a través de un correo electrónico al candidato/a.

Los resultados de la etapa de Entrevista Final se publicarán en el portal web Institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, según el cronograma de proceso de selección.

OBSERVACIONES

- La información consignada en el formulario web de postulación 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 49° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, **sometiéndose el/la postulante y/o ganador/a 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.**
- 1.

- Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria completa, la experiencia general se contabilizará a partir del momento de egreso de la formación correspondiente, lo que incluye también las prácticas profesionales. Así como las prácticas pre profesionales realizadas en concordancia con el artículo 3 de la Ley N° 31396, Ley que reconoce las prácticas preprofesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo 1401.
- 2.

Para ello, el/la postulante deberá presentar constancia de egreso u otro documento donde se precise la fecha de egreso.

En caso contrario, la experiencia general se contabilizará considerando la fecha del grado bachiller y/o título técnico o universitario presentado.

- Para los casos de SECIGRA DERECHO de conformidad con el Decreto Ley N° 26113, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2014-JUS, sólo el año completo de SECIGRA DERECHO se reconoce como tiempo de servicios prestados al Estado, inclusive los casos en los que se han realizado previo a la fecha de egreso de la formación correspondiente. Para tal efecto, el/la postulante deberá presentar la constancia o el certificado de SECIGRA DERECHO otorgado por la Dirección General de Justicia y Libertad Religiosa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 3.

- Según el TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que, para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el/la postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.
- 4.

Tratándose de estudios realizados en el extranjero y de conformidad con lo establecido por la octava disposición complementaria final de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; la décimo sexta disposición complementaria final del Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, y por la Directiva N° 001-2014-SERVIR/GDCRSC aprobada según Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 010-2014/SERVIR/PE.

5. En dicho marco, la Directiva N° 001-2014-SERVIR/GDCRSC- Directiva para el funcionamiento y consulta del Registros de Títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero, especifica dentro de su alcance que "El registro es obligatorio para las personas que prestan servicios en las entidades y empresas públicas, es decir, personas que han resultado ganadoras en un proceso de selección y se encuentren en proceso de incorporación, o ya incorporadas".
6. La atención de consultas durante las etapas del proceso de selección se atenderán solo a través del siguiente correo: postulaciones@sunass.gob.pe.
7. Importante: De acuerdo Guía de Registro para el Formulario Web (publicada en el portal de postulaciones) señala que solo se puede postular a una **convocatoria vigente** y deben ingresar los datos de manera correcta.

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

1. Declaratoria del proceso como desierto

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

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

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