

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS**

**PROCESO CAS N° 229-2024**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:  
"ASISTENTE/A DE ATENCIÓN A USUARIOS/AS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO"**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la convocatoria**

Contar con un/a profesional que brinde una atención de calidad a los/as usuarios/as de los servicios de agua potable y saneamiento, con un buen trato, información relevante y respuestas claras y oportunas a las consultas que presenten, a fin de procurar una solución a los problemas que los usuarios presenten, y promover el cuidado y valoración de los servicios.

**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, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y sus modificatorias.
- b. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y sus modificatorias.
- c. Directiva N° 003-2024-SERVIR-GDSRH - Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfiles de Puestos.
- d. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos de las entidades públicas".
- e. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la virtualización de concursos públicos del D.L. 1057.
- f. Ley N° 31953 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- g. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°000018-2024-SERVIR-PE, el cual aprueba la "Directiva N° 003-2024-SERVIR-GDSRH, Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfiles de Puestos"
- h. Demás disposiciones que regulen el régimen de la Contratación Administrativa de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS	DETALLE
<b>Experiencia</b> 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 cuatro (4) años. Experiencia específica no menor a dos (02) años en atención al público, de los cuales un (1) año deberá ser en el sector público
<b>Habilidades o Competencias</b>	Solución efectiva de problemas Orientación a resultados Vocación de Servicio Trabajo en equipo
<b>Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Bachiller en Derecho o Economía o Comunicación.
<b>Cursos y/o estudios de especialización*</b> Se considera: <b>Curso</b> ≥ 12 horas. Se considerará desde 8 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente. <b>Diplomado o programa de especialización</b> ≥ 90 horas. Se considerará mayor a 80 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente. <b>Deberá acreditarse con los certificados y/o constancia donde indique el número de horas.</b>	Diplomado o programa de especialización en gestión pública o derecho administrativo o gestión de conflictos o regulación.
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo:</b> (No es obligatorio adjuntar documento sustentatorio). Considerar los conocimientos técnicos requeridos para desempeñar el puesto solicitado.	Conocimiento en temas de promoción y difusión o atención al cliente o participación ciudadana. Conocimiento de ofimática a nivel intermedio.
<b>Otros:</b>	-

### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar atención a los/as usuarios/as de los servicios de agua potable y saneamiento, a través de la plataforma de orientación multicanal de la
- Sunass, con la finalidad de resolver sus dudas sobre el procedimiento de reclamos ante el prestador (en aspectos comerciales y operacionales), los deberes y derechos que les asiste, y otros temas relacionados con el servicio que reciben.  
Asistir a los/as usuarios/as en las gestiones ante los/las funcionarios/as y/o representantes de los prestadores de los servicios de agua
  - potable y saneamiento, a fin de que se le brinde una respuesta y/o solución oportuna oportuna a las consultas, reclamos y/o problemas que presente con el servicio.  
Asistir en las coordinaciones internas con las distintas áreas u oficinas cuya función tenga alguna implicancia en la atención a las consultas o
  - casos presentados por los/as usuarios/as (TRASS, otras direcciones, etc.), a fin de responder sus requerimientos según los plazos establecidos en los documentos de gestión aprobados por la institución.  
Registrar oportunamente en los sistemas informáticos que maneja la institución, las atenciones brindadas y las incidencias operacionales que
  - gestione, actualizando la información según corresponda en sus diferentes etapas hasta la finalización o cierre de los casos, así como elaborar reportes, que permita mantener la información actualizada, y facilite su sistematización y análisis para la toma de decisiones.  
Asistir en la implementación de actividades de orientación, participación ciudadana y de promoción y difusión a usuarios/as, en espacios distintos a los de la Sunass (centros de servicio de los prestadores, instituciones públicas y privadas, centros comerciales, instituciones
  - educativas, o cualquier espacio público seguro) con la finalidad de mejorar la calidad en la atención en temas de agua potable y saneamiento que se les brinda, lograr un mayor acercamiento y posicionamiento institucional, y aportar en el incremento de la valoración que tienen sobre los servicios.
  - Otras labores de apoyo encomendadas por la jefatura inmediata, relacionadas a las funciones del puesto, la materia relacionada y/o área.

### 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 <a href="http://www.servir.gob.pe">www.servir.gob.pe</a>	Del 15/08/2024 al 28/08/2024	URH
<b>CONVOCATORIA</b>		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional	Del 15/08/2024 al 28/08/2024	URH
2 Postulación virtual en "Oportunidades Laborales": <a href="https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/">https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/</a>	28/08/2024 Horario: 8:30 am hasta 5:30 pm	URH
<b>SELECCIÓN</b>		
3 Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos	Del 29/08/2024 al 11/09/2024	Comité de Selección
4 Publicación de resultados de la evaluación curricular	11/09/2024	URH
5 Evaluación de Conocimientos	Del 12/09/2024 al 13/09/2024	Comité de Selección
6 Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	13/09/2024	URH
7 Entrevista personal	Del 16/09/2024 al 20/09/2024	Comité de Selección
8 Publicación de resultados finales	20/09/2024	URH
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>		
9 Suscripción y Registro de contrato	Del 23/09/2024 al 27/09/2024	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.
- 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.
- Todas las etapas de evaluación se realizarán a través de medios virtuales.
- 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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		

"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 formulario web de postulación:

Copias simples de certificados y/o constancias de estudios.

Colegiatura y/o habilitación (en caso el perfil del puesto lo requiera).

Constancias, certificados de trabajo, boletas de pago, constancias o certificados de prestación de servicios, conformidades de servicios, contratos de naturaleza laboral o civil (deberá estar acompañado del documento que acredite la prestación efectiva al momento de la postulación), resoluciones de designación y cese que acrediten fehacientemente en cada uno de ellos que los postulantes poseen el tiempo de experiencia solicitado (fecha de inicio y fin o tiempo brindado de la experiencia laboral o del servicio brindado), así como cargo o función desarrollada.

#### 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: Teams, Google Meet o Zoom, 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.

## VIII. BONIFICACIONES ESENCIALES

### a) Bonificación por ser personal Licenciado de las Fuerzas Armadas:

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección y que hayan alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR/PE, a los candidatos que hayan acreditado con copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

**b) Bonificación por Discapacidad:**

Se otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección y que hayan alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio, de conformidad con lo establecido en el artículo 48° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR/PE, a los candidatos que hayan acreditado con copia simple del Certificado de Discapacidad.

**c) Bonificación por Deportista Calificado de Alto Nivel:**

Se otorgará una bonificación por ser Deportista Calificados de Alto Nivel de acuerdo a la vigencia de la acreditación y a los porcentajes establecidos en el reglamento de la Ley N° 27674 sobre el puntaje de la evaluación curricular, siempre y cuando haya aprobado la evaluación, a los/las postulantes que hayan indicado al momento de postulación dicha condición, debiendo además ser acreditado con la copia simple del documento oficial emitido por Instituto Peruano del Deporte.

Dicha bonificación será de acuerdo con el nivel obtenido y descrito en el siguiente cuadro:

Nivel	Consideraciones	Bonificación
Nivel 1	Deportistas que hayan participado en Juegos Olímpicos y/o Campeonatos Mundiales y se ubiquen en los cinco primeros puestos, o hayan establecido récord o marcas olímpicas mundiales y panamericanas.	20%
Nivel 2	Deportistas que hayan participado en los Juegos Deportivos Panamericanos y/o Campeonatos Federados Panamericanos y se ubiquen en los tres primeros lugares o que establezcan récord o marcas sudamericanas.	16%
Nivel 3	Deportistas que hayan participado en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y hayan obtenido medallas de oro y/o plata o que establezcan récord o marcas bolivarianas.	12%
Nivel 4	Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y/o participado en Juegos Deportivos Bolivarianos y obtenido medallas de oro y/o plata.	8%
Nivel 5	Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Bolivarianos o establecido récord o marcas nacionales.	4%

**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.**

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, se considerará como experiencia laboral:

2. Las prácticas preprofesionales no menor de tres meses o hasta cuando se adquiera la condición de Egresado.

Las prácticas profesionales que realizan los egresados por un periodo de hasta un máximo de veinticuatro meses.

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.

3. 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.

4. 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.

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 décima 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".

**Respecto a las constancias, certificados, diplomas de estudios, cursos y/o programas de especialización u otro medio probatorio que dé cuenta de la aprobación del mismo, estos estudios deben ser concluidos a la fecha de postulación y cada documento deberá incluir la cantidad de horas.**

- Los cursos deberán considerar las horas y temática requerida en el perfil de puesto. En casos algunos de los cursos solicitados, hayan sido llevados dentro de alguna especialización o diplomados, es responsabilidad del postulante detallar la temática específica que valide el cumplimiento del perfil.
  - Los programas de especialización y/o diplomados deberán tener una duración mínima de noventa (90) horas y si son organizados por disposición de un ente rector, se podrá considerar como mínimo ochenta (80) horas.
6. - En caso de que los Diplomados hayan iniciado durante la vigencia de la Ley N° 30220, que aprueba la Ley Universitaria, a partir del 10 de julio de 2014 se considerarán estudios de postgrado los diplomados de postgrado, con un mínimo de veinticuatro (24) créditos, teniendo en cuenta que cada crédito académico equivale a dieciséis (16) horas lectivas.
- De poseer estudios de Maestría o Doctorado en la materia solicitada por el perfil, en el caso de que estos no hayan concluido, o cuenten con la condición de egresado, podrán ser considerados para el cumplimiento del requisito, siempre y cuando el postulante presente el documento donde se evidencie el número de horas que ya ha cumplido y la temática solicitada en el perfil de puesto, para lo cual debe adjuntar constancia de estudios con el detalle indicado.
7. La atención de consultas durante las etapas del proceso de selección se atenderán solo a través del siguiente correo: postulaciones@sunass.gob.pe.
8. 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.

#### **IV. 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