

"APOYO EN ORIENTACIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO-OAU SAN JUAN DE LURIGANCHO"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contar con un/a profesional para brindar 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. Área Usuaría solicitante
DIRECCIÓN DE USUARIOS

3. Unidad de Organización encargada de realizar el proceso de contratación
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y sus modificatorias.
- 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.
- Directiva N° 003-2024-SERVIR-GDSRH - Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfiles de Puestos.
- Decreto Supremo N° 003-97-TR, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, y demás normas reglamentarias, modificatorias, ampliatorias y conexas.
- 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".
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la virtualización de concursos públicos del D.L. 1057.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- 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".
- Demás disposiciones que regulen los regímenes laborales de los Decretos Legislativos N° 728 y 1057.

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 3 años. Experiencia específica no menor a 1 año en la función o materia en el sector público.
Habilidades o Competencias	Solución efectiva de problemas Orientación a resultados Vocación de Servicio Trabajo en equipo
Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho o Economía o Comunicaciones.
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. *Deberá acreditarse con los certificados y/o constancia donde indique el número de horas.	Curso en Atención al Cliente o Derecho Administrativo o Gestión Pública.
Conocimientos para el puesto y/o cargo: (No es obligatorio adjuntar documento sustentatorio). Considerar los conocimientos técnicos requeridos para desempeñar el puesto solicitado.	Conocimiento en Identificación de aliados estratégicos, gestión de eventos de riesgo y ejecución de campañas. Conocimiento de ofimática a nivel intermedio.
Otros:	-

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Apoyar en la orientación a los usuarios del servicio de agua potable sobre el procedimiento de reclamos; y sobre los deberes y derechos que le asiten, en los
- ámbitos urbano, pequeña ciudad y rural, con la finalidad de Identificar, sistematizar y analizar el producto del resultado y sustenta propuestas de mejoras al prestador en relación a la atención al usuario y contribuir a que los ciudadanos aseguren el ejercicio de sus derechos y deberes.

- b. Apoyar en la coordinación con funcionarios y representantes de los prestadores de los servicios de saneamiento en la solución de algunas consultas y/o reclamos de los usuarios a fin de supervisar la provisión de los servicios de saneamiento y atender diversos reclamos de forma independiente, objetiva y oportuna.
- Apoyar en la ejecución de campañas itinerantes y/o charlas en diferentes instituciones como municipios, grupos organizados de la sociedad civil y/o de organizaciones que lo soliciten a través de mecanismo de participación ciudadana con el propósito de que la ciudadanía pueda encontrar respuestas a sus dudas sobre sus derechos y deberes, información del servicio de saneamiento, procedimiento de reclamos, entre otros. Además, tener soluciones concertadas con sus prestadores a los problemas que puedan presentarse.
- c. Sistematizar reportes de incidencias de casos atendidos y/o solucionados con la intervención de SUNASS mediante programas informáticos para facilitar la elaboración de reportes e informes con la finalidad de monitorear las incidencias con el prestador hasta su solución y mejorar la toma de decisiones en los servicios de saneamiento.
- d. Apoyar en el desarrollo de campañas educativas en el marco del Programa Educativo cuyo fin será identificar, analizar e involucrar a la comunidad educativa priorizada en el cuidado y sostenibilidad del servicio de saneamiento y la preservación del recurso hídrico el cual se busca fomentar e incrementar la valoración sobre el cuidado y reúso del agua potable.
- e. Apoyar con el monitoreo de colegios participantes del Programa Educativo y/o del Concurso Escolar Nacional, así como ejecutar campañas en estos, fomentar el aprendizaje activo, promover la participación estudiantil para fortalecer el interés sobre la conservación del recurso hídrico.
- f. Otras labores de apoyo encomendadas por el supervisor y/o coordinador asignado por la Dirección de Usuario, a fin de cumplir con la programación de las metas físicas DU-OAU San Juan de Lurigancho.
- g.

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/ 3,350.00 (Tres mil trescientos cincuenta 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 20/12/2024 al 17/01/2025	URH
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en la Página Institucional / Trabaja con nosotros	Del 20/12/2024 al 17/01/2025	URH
2 Postulación virtual en la Página Institucional / Trabaja con nosotros: https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/	17/01/2025 Horario: 8:30 am hasta 5:30 pm	URH
SELECCIÓN		
3 Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos	Del 20/01/2025 al 28/01/2025	Comité de Selección
4 Publicación de resultados de la evaluación curricular	28/01/25	URH
5 Evaluación de Conocimientos	Del 29/01/2025 al 30/01/2025	Comité de Selección
6 Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	30/01/25	URH
7 Evaluación Psicológica (Solo aplica al D.L 728)	-	URH
8 Publicación de resultados de la evaluación psicológica	-	URH
9 Entrevista personal	Del 31/01/2025 al 05/02/2025	Comité de Selección
10 Publicación de resultados finales	5/02/25	URH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
11 Suscripción y Registro de contrato	Del 06/02/2025 al 12/02/2025	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 ingresando **virtualmente en la Página Institucional/Trabaja con nosotros y completando la FICHA DE POSTULACIÓN DOCUMENTADA**, 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 institucional de la 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 con la necesidad del área usuaria.

VI. FACTORES 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 Curricular	25%	20	20
Evaluación de Conocimientos	35%	14	20
Evaluación Psicológica*	-	NO APTO	APTO
Entrevista personal	40%	14	20
PUNTAJE TOTAL	100%		

* Sólo aplica a en procesos de selección bajo régimen del Decreto Legislativo N° 728

Con excepción de la evaluación psicológica, las demás etapas de evaluación son eliminatorias, 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 en la página institucional, deberá contar con equipos y herramientas informáticas que permitan su acceso a todas las evaluaciones de las diversas etapas del proceso de selección, entendiéndose como equipos y herramientas informáticas al equipo de cómputo, celular o tablet, entre otros, así como plataformas de servicio de reuniones virtuales.

Cabe señalar que la entidad puede disponer otros mecanismos para realizar el proceso de selección.

7.1 Del Registro y Presentación virtual de la Ficha de Postulación

Los/as ciudadanos/as interesados/as en participar en el proceso de selección de Sunass, deberán ingresar a la página institucional en la siguiente dirección electrónica: <https://servicio.sunass.gob.pe/siscon/>, y registrar la ficha de postulación en el módulo de registro de postulación en la fecha y hora señaladas en el cronograma de la presente convocatoria (siendo exclusiva responsabilidad del/de la postulante).

La información consignada en la ficha 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 la Ficha de postulación por el/la postulante, con relación a los requisitos señalados en el perfil del puesto convocado.

Los/las postulantes deberán adjuntar los documentos que se detallan a continuación:

1. Documentos que sustenten lo declarado en la ficha 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 postulantes en la especialidad requerida y utiliza criterios de evaluación que permite determinar si el evaluado cumple con el perfil solicitado.

El titular del área usuaria elabora y remite el balotario de preguntas a la URH para su aplicación, manteniendo los principios de meritocracia, transparencia e igualdad de oportunidades.

Los resultados serán publicados en la página institucional de la Sunass.

7.4 Evaluación Psicológica:

En esta etapa se evaluarán los aspectos psicológicos, de personalidad, así como competencias relacionadas con el perfil del puesto e institución. La asistencia es obligatoria. No obstante, los resultados son referenciales según normativa, sin embargo, quedará descalificado/a en caso incurra en cualquiera de los siguientes supuestos:

- No se presenta.
- Se presenta en la fecha y horario no establecido.
- Se presenta sin Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería.

(Sólo aplica a procesos de selección bajo régimen del Decreto Legislativo N° 728)

7.5 Entrevista personal:

Las entrevistas se realizarán por medio virtual – online, a través de la plataforma de servicio de reuniones virtual señalado por la entidad.

Los/las postulantes serán considerados como NO SE PRESENTÓ - NSP, dejando constancia a través de un correo electrónico, en los siguientes supuestos:

- No se presenta.
- Se presenta en la fecha y horario no establecido
- Se presenta sin Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería

Los resultados de la etapa de entrevista final se publicarán en la página institucional de la Sunass, según el cronograma de proceso de selección.

VIII. BONIFICACIONES ESENCIALES

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

Conforme al artículo 61 de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar y su Reglamento, los licenciados de las Fuerzas Armadas que hayan cumplido el Servicio Militar bajo la modalidad de acuartelado que participen en el proceso de selección y haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en todas las evaluaciones del proceso de selección, tienen derecho a una bonificación del 10% sobre el puntaje total obtenido. La acreditación respectiva se realiza conforme a lo establecido en la referida Ley al momento de la postulación.

b) Bonificación por Discapacidad:

Conforme al artículo 48 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, la persona con discapacidad que haya participado en algún proceso convocado y haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en todas las evaluaciones del proceso de selección, tienen derecho a una bonificación del 15% sobre el puntaje total obtenido. La acreditación respectiva se realiza, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la referida Ley al momento de la postulación.

En caso la entidad verifique que no cumple con la cuota señalada en el artículo 54 del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y cuando se presente un empate en el concurso luego de haber otorgado la bonificación, se debe seleccionar a la persona con discapacidad.

c) Bonificación por Deportista Calificado de Alto Nivel:

Conforme al artículo 7 del Reglamento de la Ley N° 27674, Ley que establece el acceso de Deportistas de Alto Nivel a la Administración Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 089-2003-PCM, establece que el reconocimiento de Deportista de Alto Nivel es considerado en los concursos de selección de personal de la Administración Pública y que el puntaje es de acuerdo con la escala de cinco (5) niveles (entre el 4% y 20%).

Esta bonificación se determina aplicando los porcentajes señalados en el cuadro de bonificación de deportistas calificados al puntaje obtenido en la evaluación curricular.

El puntaje final de la evaluación curricular es el resultado de la suma de la bonificación más el puntaje de la evaluación curricular inicial.

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%

IX. OBSERVACIONES

La información consignada en la ficha 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 las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes en caso de consignar información falsa, conforme al proceso de fiscalización posterior conforme Directiva N° 001-2023-SERVIR-GDSRH 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, para ello el/la postulante deberá presentar constancia de egreso u otro documento donde se precise la fecha de egreso, caso contrario, la experiencia general se contabilizará considerando la fecha del grado bachiller y/o título técnico o universitario presentado. Ley N° 31396, Ley que reconoce las prácticas preprofesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo N° 1401. Se, considera como experiencia laboral lo siguiente:
2. - Las prácticas preprofesionales que realizan los estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria en instituciones públicas o privadas por un periodo no menor de tres meses o hasta cuando el estudiante adquiera la condición de egresado.
- Las prácticas profesionales que realizan los egresados de educación superior universitaria y no universitaria en instituciones públicas o privadas por un periodo de hasta un máximo de veinticuatro meses.
- Las prácticas preprofesionales y continuidad como prácticas profesionales, que realizan los estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria en la misma institución pública o privada por un periodo no menor de tres meses, son reconocidas de manera acumulativa.

3. De conformidad con el Reglamento del Decreto Ley N° 26113, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2014-JUS y sus modificatorias, para los casos de SECIGRA DERECHO sólo se reconoce el año completo de este 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 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

4. Según lo establecido en el artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, 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. Cuando se trate de estudios realizados en el extranjero que otorgue grado académico o título profesional, deben estar registrados ante la SUNEDU o registrado ante SERVIR; o en su defecto, legalizados ante las autoridades consulares peruanas y el Ministerio de Relaciones Exteriores o de estar legalizados en el extranjero, deben contar con la apostilla correspondiente.

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.
5. 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, debe acreditarse con la constancia de egreso correspondiente, con ello se le considera para el cumplimiento del requisito.

La atención de consultas durante las etapas del proceso de selección se atenderán solo a través del siguiente correo: postulaciones@sunass.gob.pe.

6. Importante: De acuerdo con la Guía de Registro de la Ficha de Postulación (publicada en plataforma de convocatorias de la Sunass) señala que solo se puede postular a una convocatoria vigente y deben ingresar los datos de manera correcta.

X. 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) Otros supuestos debidamente justificados.