

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS**  
**PROCESO CAP Nº 011-2023**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA SELECCIÓN DE PERSONAL**  
**"ASISTENTE EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN"**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la convocatoria**

Realizar el concurso público de selección de personal de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal - CAP Provisional, para el puesto de un/a Asistente en atención y orientación.

**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

**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 en atención y orientación al cliente, de preferencia en organismos reguladores.
<b>Competencias</b>	Eficiencia Solvencia técnica Comunicación estratégica Compromiso Vocación de servicio Capacidad de planificación y organización Atención al cliente interno Multifuncionalidad Comunicación eficaz Búsqueda de información Orientación al usuario Adaptabilidad Manejo de emociones
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Estudios universitarios en Comunicaciones.
<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>Conocimientos para el puesto y/o cargo:</b> (No es obligatorio adjuntar documento sustentatorio). Considerar los conocimientos técnicos requeridos para desempeñar el puesto solicitado.	Comprobado dominio de software de ofimática, internet y correo electrónico.

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

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar atención y orientación a los usuarios de los servicios de saneamiento.
- Responder a los requerimientos de información telefónica y personal de los usuarios de los servicios de saneamiento.
- Velar porque la comunicación, información y atención a los usuarios en las EPS sea en condiciones de calidad adecuada
- Participar, coordinar y ejecutar las campañas de orientación y educativas a los usuarios de los servicios de saneamiento.
- Reportar periódicamente las estadísticas de gestión y atención de reclamos de usuarios.
- Mantener el archivo y/o base de datos de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento.
- Otras actividades encomendadas por el Coordinador de Servicio al Usuario o que sean propias a su función.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
<b>Duración del contrato</b>	Contrato a Plazo Indeterminado
<b>Remuneración mensual</b>	S/ 5, 500.00 (Cinco mil quinientos y 00/100) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador/a.
<b>Otras condiciones esenciales del contrato</b>	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 02/10/2023 al 17/10/2023	URH
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional	Del 02/10/2023 al 17/10/2023	URH
2	Postulación virtual en "Oportunidades Laborales": <a href="http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/">http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/</a> Única forma de postular: REGISTRO EN EL FORMULARIO WEB DE POSTULACIÓN.	17/10/2023 Horario: 8:30 am hasta 5:30 pm	URH
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos	Del 18/10/2023 al 27/10/2023	Comité de Selección
4	Publicación de resultados de la evaluación curricular	27/10/2023	URH
5	Evaluación de Conocimientos	Del 30/10/2023 al 31/10/2023	Comité de Selección
6	Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	31/10/2023	URH
7	Evaluación Psicológica	02/11/2023 al 06/11/2023	Consultora externa / URH
8	Publicación de resultados de la Evaluación Psicológica	6/11/2023	URH
9	Entrevista personal	07/11/2023 al 10/11/2023	Comité de Selección
10	Publicación de Resultados Finales	10/11/2023	URH

### CONSIDERACIONES:

- 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 <http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/2convocatorias-sunass/index.html> 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 esta manera:

Etapa	Ponderación	Calificación	
		Mínima	Máxima
<b>EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA</b>			
Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja de Vida	30%	70	100
<b>EVALUACIONES</b>			
Evaluación de Conocimientos	30%	70	100
<b>ENTREVISTA</b>			
Entrevista Personal	40%	70	100
<b>EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS</b>			
Examen Psicológico	—	NO APTO	APTO
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		

El puntaje aprobatorio será de 70/100 por etapa.

**"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/2convocatorias-sunass/index.jsp>, 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/as 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.

### 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/las 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 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. La descalificación únicamente ocurre por inasistencia en la hora indicada.

## 7.5 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,

### 1. 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.

### 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.

### 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".

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 al menos 03 postulantes 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.

### **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