

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
PROCESO CAS N° 131-2019
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
"CINCO APOYOS EN ORIENTACIÓN AL USUARIO"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

El objetivo de la contratación es contar con cinco (05) Apoyos en Orientación al Usuario, que se encarguen de atender los requerimientos de los usuarios de los servicios de saneamiento, en la Sede Central y/o oficinas de Lima Metropolitana y Lima Regionales.

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

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. 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 en la etapa curricular, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el diploma de grado o título. No se considera prácticas pre profesionales.	Experiencia general en instituciones públicas o privadas por un período no menor a dos (2) años. Experiencia específica en atención al usuario (en módulos de atención al usuario), en entidades públicas, no menor a un (01) año.
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 en Derecho, 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.	Contar con diplomado o programa de especialización en atención al cliente, marketing, gestión comercial, 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.	Conocimiento de ofimática a nivel usuario.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. 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.)
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

- f. Capacitar sobre las normas, reglamentos y disposiciones que protegen los derechos de los usuarios y establecen sus deberes a los prestadores.
- g. 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 presenten incidencias por problemas operativos.
- h. 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.
- i. Otras funciones que le asigne la Gerencia 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 meses (renovables)
Remuneración mensual	S/ 4,500 (Cuatro mil quinientos y 00/100 Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata La duración del contrato no puede ser mayor al periodo que corresponde al año fiscal respectivo dentro del cual se efectúa la contratación; sin embargo, puede ser prorrogado o renovado conforme a lo estipulado en el artículo 5° del D.S. N° 065-2011-PCM.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
	Aprobación de la Convocatoria	6/08/2019	Gerencia General
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	18/11/2019 al 29/11/2019	OAF - URH
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria vía web.	18/11/2019 al 29/11/2019	OAF - URH
2	Presentación de la ficha de postulación documentada de acuerdo a lo señalado en el numeral 2 del inciso VII en la Av. Bernardo Monteagudo N° 210 - 216, Magdalena del Mar. La recepción es de Lunes a Viernes desde las 9:00 a.m. hasta las 1:00 p.m. y de las 2:30 p.m. hasta las 4:00 p.m.	2/12/2019	OAF - URH
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la ficha de postulación documentada	3/12/2019 al 6/12/2019	Área usuaria / OAF - URH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la ficha de postulación: www.sunass.gob.pe	9/12/2019	OAF - URH
5	Entrevista personal	11/12/2019 al 17/12/2019	Comité de Selección
6	Publicación de resultados finales: www.sunass.gob.pe	18/12/2019	OAF - URH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Recepción de documentos y suscripción del contrato.	19/12/2019 al 26/12/2019	OAF - URH

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	50%	70	100
Entrevista personal	50%	70	100
PUNTAJE TOTAL	100%		

El puntaje aprobatorio será de 70/100 por etapa.

VII DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. De la presentación de la Ficha de Postulación:

El postulante deberá descargar la **ficha de postulación** (Anexo 1) del portal web institucional (www.sunass.gob.pe), a fin de **LLENARLA (SIN BORRONES, NI ENMENDADURAS), IMPRIMIRLA, FIRMARLA y FOLIARLA** para su presentación; de lo contrario, se considerará como no válida la postulación.

La información consignada en la ficha de postulación tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento. La ficha de postulación se presentará **solo** con la documentación sustentatoria correspondiente.

2. Documentación adicional:

El postulante deberá adjuntar sus documentos, **en el siguiente orden**:

a) Ficha de postulación documentada (documentar solo lo requerido por el perfil del puesto) **debidamente firmada**. La documentación deberá presentarse en copia simple, legible y foliada en la parte superior derecha; el foliado incluirá toda la documentación. La presentación es únicamente en la fecha establecida según cronograma. La documentación deberá ser presentada debidamente engrapada en sobre cerrado (**no se aceptarán anillados ni empastados ni folders**), consignando el siguiente rótulo:

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° -2019-SUNASS
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:
NOMBRES:
APELLIDOS:
DNI N°:

b) Curso y/o estudios especializados (sólo lo requerido para el puesto).

c) Otros requisitos requeridos para el puesto y/o cargo (constancias o declaraciones juradas solicitadas en el perfil del puesto).

Considerar lo siguiente:

- El horario de atención para la recepción de la ficha de postulación documentada es de Lunes a Viernes desde las 9:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. y de las 2:30 p.m. hasta las 4:00 p.m.

- **De no presentar la documentación obligatoria conforme a lo señalado, se considerará como no válida la postulación.**

- **En caso el/la postulante omite alguna de las indicaciones señaladas anteriormente, se considerará como no válida la postulación.**

OBSERVACIONES

1. Si el postulante presentara más de un expediente de postulación para procesos en simultáneo, se tomará en cuenta el primer expediente presentado, de acuerdo a la fecha y hora indicada por Mesa de Partes de la Entidad.

La información consignada en el 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,

2. **Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, sometiéndose el 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 que pudiere realizar la Entidad; sin perjuicio de ser descalificado del presente proceso.**

Se considerará solamente las prácticas profesionales como experiencia, según lo establecido en la "Guía Metodológica para el Diseño de Perfiles de Puestos para entidades públicas aplicable a regímenes distintos a la Ley N° 30057, Ley del servicio Civil, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR/PE" que señala: "(...) en ningún caso, se considerarán las prácticas pre-profesionales u otras modalidades formativas, a excepción de las prácticas profesionales".

3. Según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que, para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el 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 en la Ley del Servicio Civil N° 30057 y su Reglamento General señalan que los títulos universitarios, grados académicos o estudios de posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten serán registrados previamente ante SERVIR, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente.

VII 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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- 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:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras supuestos debidamente justificados