

# SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

## PROCESO CAS N° 073-2020

### CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE: "APOYO EN ORIENTACIÓN AL USUARIO PARA LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS (ODS) EN AYACUCHO"

#### I. GENERALIDADES

##### 1. Objeto de la convocatoria

El objetivo de la contratación es contar un (01) Apoyo en Orientación al Usuario para la Oficina Desconcentrada de Servicios en Ayacucho, que dé soporte a las atenciones y orientaciones a los usuarios de los servicios de saneamiento, principalmente de zonas rurales, en el ámbito de su Oficina Desconcentrada.

##### 2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

DIRECCIÓN DE ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN

##### 3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

##### 4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- 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.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°00030-2020-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".
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

#### II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
<b>Experiencia</b> 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 tres (03) años. Experiencia específica no menor de un (01) año brindando servicio de orientación al usuario en temas relacionados a regulación o servicios de gestión pública.
<b>Competencias</b>	Solución efectiva de problemas Orientación a resultados Pensamiento analítico Aprendizaje rápido Búsqueda de información Orientado al usuario
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Grado de bachiller en Administración, Derecho, Economía o Ciencias de la 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>Conocimientos para el puesto y/o cargo:</b> (No es obligatorio adjuntar documento sustentatorio). Considerar los conocimientos técnicos requeridos para desempeñar el puesto solicitado.	

#### 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 asisten, sobre todo a los usuarios de las zonas rurales.
- Apoyar en la coordinación con los funcionarios de los prestadores, la solución de algunas consultas y/o reclamos de los usuarios, principalmente, del ámbito rural.
- Realizar reportes de incidencias de casos atendidos y/o solucionados con la intervención de SUNASS.
- Identificar, en base a la data procesada, las necesidades informativas de los operadores de agua, así como de los usuarios.
- 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.
- Apoyar en el desarrollo de campañas de sensibilización a usuarios, principalmente, de zonas rurales.
- Otras funciones que le asigne la Dirección de Ámbito de la Prestación.

#### 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/ 4,500.00 mensual (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
	Publicación del Proceso en el Portal Talento Perú – SERVIR <a href="http://www.servir.gob.pe">www.servir.gob.pe</a>	20/07/2020 al 3/08/2020	URH
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional	20/07/2020 al 3/08/2020	URH
2	Postulación virtual en "Oportunidades Laborales": <a href="http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/">http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/</a>	5/08/2020	URH
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación curricular / Verificación de requisitos mínimos	6/08/2020 al 10/08/2020	Comité de Selección
4	Publicación de resultados de la evaluación curricular	11/08/2020	URH
5	Evaluación de Conocimientos	13/08/2020	Comité de Selección
6	Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	14/08/2020	URH
7	Entrevista personal	17/08/2020 al 21/08/2020	Comité de Selección
8	Publicación de resultados finales	24/08/2020	URH
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
9	Suscripción y Registro de contrato	25/08/2020 al 31/08/2020	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 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 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 trabajo mixto durante la vigencia de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19.

#### 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%	70	100
Evaluación de Conocimientos	30%	70	100
Entrevista personal	40%	70	100
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		

El puntaje aprobatorio será de 70/100 por etapa.

## 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: <http://servicio.sunass.gob.pe/siscon/2convocatorias-sunass/index.html>, 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 los postulantes registrados, 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.
- Copias simples de certificados y/o constancias de trabajo, resoluciones de encargo de funciones y término de las mismas, u otros documentos en los que se indique 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).

Los 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.

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 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.**

1.

- 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".
- 2.
  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.

## **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 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