

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

PROCESO CAS N° 009-2019

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:

"APOYO EN ORIENTACIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SAN JUAN DE LURIGANCHO"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

El objetivo de la contratación es contar con un apoyo en orientación al usuario en la Oficina Desconcentrada de San Juan de Lurigancho, que brinde orientación a consultas de usuarios en temas de saneamiento (procedimiento de reclamos, deberes y derechos, etc.) y que apoye en las acciones de sensibilización, promoción y difusión que haya programado la Gerencia de Usuarios en torno al tema de cuidado del agua, para dicho distrito y aledaños.

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

GERENCIA DE USUARIOS

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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.
- 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 periodo no menor de un (1) año. Experiencia específica no menor de seis (6) meses en labores relacionadas al puesto, en el sector público o privado. |
| 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, administración, economía o comunicaciones. |
| Cursos y/o estudios de especialización Se considera: Curso de especialización ≥ 12 horas de capacitación. Se considerará desde 8 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente. Diplomado ≥ 90 horas de capacitación. Se considerará mayor a 80 horas si son realizadas por el ente rector correspondiente. | Deseable contar con curso de atención al cliente. |
| Conocimientos para el puesto y/o cargo: (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.
- Apoyar en la coordinación con los funcionarios de la empresa prestadora, la solución de consultas y/o reclamos de los usuarios.
- 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 del prestador, así como de los usuarios.
- Apoyar en la ejecución de campañas itinerantes y/o charlas en diferentes instituciones como municipios, grupos organizados de la
- Apoyar en el desarrollo de campañas de sensibilización.
- Realizar otras labores relacionadas con la atención y orientación a los usuarios, que le encargue la Gerencia de Usuarios.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|---|
| Lugar de prestación del servicio | SUNASS - Oficina Desconcentrada de San Juan de Lurigancho |
| Duración del contrato | Tres meses (renovables) |
| Remuneración mensual | S/ 3,350 (Tres mil trescientos cincuenta 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 | 27/03/2019 | Gerencia General |
| | Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo | 2/04/2019 al 15/04/2019 | GAF - RRHH |
| CONVOCATORIA | | | |
| 1 | Publicación de la convocatoria vía web. | 9/04/2019 al 15/04/2019 | GAF - RRHH |
| 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. | 12/04/2019 al 15/04/2019 | GAF - RRHH |
| SELECCIÓN | | | |
| 3 | Evaluación de la hoja de vida | 16/04/2019 al 22/04/2019 | Área usuaria / GAF - RRHH |
| 4 | Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida: www.sunass.gob.pe | 23/04/2019 | GAF - RRHH |
| 5 | Entrevista personal | 24/04/2019 al 26/04/2019 | Comité de Selección |
| 6 | Publicación de resultados finales: www.sunass.gob.pe | 29/04/2019 | GAF - RRHH |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO | | | |
| 7 | Recepción de documentos y suscripción del contrato. | 30/04/2019 al 7/05/2019 | GAF - RRHH |

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 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 estar archivada en folder manila, **no se aceptarán anillados ni empastados**. Se presentará en sobre cerrado, consignando el siguiente rótulo:

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

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 omita 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.
2. La información consignada en el Currículum Vitae 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.**
3. Se considerará solamente las prácticas profesionales como experiencia, según 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".
4. 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.
3. 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