

PROCESO CAS N° 027-2022

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) TÉCNICO DE SATISFACIÓN DEL USUARIO PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL ASEGURADO

Puesto	Área Usuaria
TÉCNICO DE SATISFACIÓN DEL USUARIO	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL ASEGURADO

I. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

Contratar, bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios de UN (01) TÉCNICO DE SATISFACIÓN DEL USUARIO para ocupar cargo en el Departamento de Gestión del Asegurado de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú.

II. BASE LEGAL

- Ley 29489, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Reglamento y Modificadorias.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 312-2017-SERVIR/PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR/PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR/PE
- Demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00006-2021-SERVIR-PE, que aprueba la Guía Operativa para la Gestión de Recursos Humanos durante la vigencia de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00065-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la virtualización de concursos públicos del Decreto Legislativo N° 1057.
- Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación Académica	- Técnico y/o Estudiante de la carrera profesional de Administración
Cursos y/o estudios de especialización	- Project Management - Taller de Responsabilidad Social Empresarial - Programa de Certificación de Cajeros - Metodología Intelectual I - Inglés – Módulo Consolidado - Microsoft Excel - Avanzado
Conocimientos	- Conocimiento en Administración - Ofimática nivel usuario. - Buena redacción - Atención al Usuario
Experiencia	- Experiencia General: dos (02) años en atención al usuario en el sector público y/o privado. - Experiencia Específica: seis(06) meses en IAFAS Públicas y/o Privadas.
Habilidades y Competencias	- Responsabilidad - Proactividad - Trabajo en equipo - Actitud de servicio - Asertividad - Empatía - Comunicación.

IV. CARACTERISTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

1. Realizará la recepción de solicitudes FRAE a través del Sistema de Trámite Documentario Electrónico Naval – SISTRADEN.
2. Registrará las solicitudes FRAE en el cuaderno de control.
3. Efectuará la carga de las solicitudes FRAE en el sistema SISTRADO para ser derivados al Departamento de Prestaciones de Salud.
4. Se encargará de imprimir las solicitudes FRAE para ser entregadas en físico al Departamento de Prestaciones de Salud.
5. Cargará el estado de trámite de las cartas de garantía en el APP de la IAFAS, información que debe ser proporcionada por el Departamento de Prestaciones de Salud.
6. Mantendrá actualizado en el APP de la IAFAS el estado de trámite de las cartas de garantía.
7. Recopilará los reportes de medición de satisfacción de los usuarios del módulo de encuestas presenciales en la Oficina de Atención al Usuario de la IAFAS.
8. Recopilará los reportes de medición de satisfacción del APP de la IAFAS de las encuestas de los pacientes atendidos en IPRESS Extraintitucionales.
9. Elaborará los gráficos estadísticos de los datos recopilados.
10. Analizará y evaluará los datos recopilados de las mediciones de satisfacción, con la finalidad de detectar cuales son las problemáticas más comunes con los usuarios.
11. Evaluará y propondrá alternativas de mejora continua a los Departamentos involucrados para la disminución de problemáticas presentadas en la medición de satisfacción.
12. Realizará el seguimiento del cumplimiento de las mejoras propuestas.
13. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas al objeto de la contratación y a las características del puesto y/o cargo.

V. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar y prestaciones del servicio	Departamento de Gestión del Asegurado de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú
Duración del Contrato	Tres (03) meses renovables hasta el 31.12.2022, como plazo máximo de prórroga, de acuerdo con el numeral 3 de la septuagésima tercera disposición complementaria final de la Ley N° 31365- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
Remuneración Mensual	S/ 2,500 (dos mil quinientos con 00/100 soles), los cuales incluyen los montos y afiliaciones de Ley, así como, toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad.
Modalidad de trabajo	Presencial (08:00 a 17:00 horas)

VI. MODALIDAD DE TRABAJO

De conformidad con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0006-2021-SERVIR-PE, que aprueba por delegación la "Guía Operativa para la Gestión de Recursos Humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19". Versión 3; se establece las siguientes modalidades de trabajo:

TIPOS	CARACTERISTICAS
Presencial	Implica la asistencia física del/la servidor/a durante la jornada de trabajo.
Remoto	Es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario. Aplica obligatoriamente al servidor que pertenece a grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud, evitando su presencia en las instalaciones de la entidad, así como a los servidores que la entidad establezca puedan realizar su labor desde casa o lugar de aislamiento.

Mixto	Implica la combinación de trabajo presencial, el trabajo remoto, y/o licencia con goce de haber compensable, alternando las modalidades en atención a las necesidades de la entidad.
-------	--

VII. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EJECUCIÓN DE PERSONAL

El siguiente proceso de selección consta de las siguientes actividades y etapas según lo detallado a continuación:

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo del Comité de Selección, integrado por dos miembros:

- Sub Director y/o suplente.
- Representante del órgano y/o unidad orgánica que requiere el puesto o suplente.

Cualquier situación no prevista en las Bases será resuelta por el Comité de Selección, considerando el principio de meritocracia, imparcialidad, igualdad y equidad, salvaguardando de esta manera el debido procedimiento, en el marco de sus competencias y atribuciones.

N	Etapas/ Actividades	Carácter	Puntaje Mínimo Aprobatorio	Puntaje Máximo	Descripción
01	Postulación física y revisión de cumplimiento de requisitos mínimos	Eliminatorio	40	40	Postulación a través de envío de la documentación y la revisión de cumplimiento de requisitos para la convocatoria a la etapa de Entrevista
02	Etapas de Entrevista – Evaluación por Competencias	Eliminatorio	30	60	Evaluación de conocimientos, habilidades, competencias, ética/compromiso del postulante a cargo del Comité de Selección
<ul style="list-style-type: none"> • Puntaje Mínimo Aprobatorio: 70 puntos – Puntaje Máximo: 100 puntos • El Cuadro de Méritos se elaborará con los puntajes obtenidos por los postulantes que hayan aprobado todas las etapas del proceso de selección: Postulación virtual y revisión de cumplimiento de requisitos mínimos y Etapa entrevista (Evaluación de Conocimientos y Evaluación por Competencias). 					

VIII. CRONOGRAMA DEL PROCESO

Consideraciones:

- a. El Cronograma es tentativo y está sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente.
- b. En el aviso de publicación de resultados de cada etapa, se anunciará la fecha y hora de la siguiente actividad. El postulante es responsable de realizar el seguimiento de la publicación de los resultados parciales y finales del proceso de selección.
- c. Las consultas referidas al presente proceso de selección, deberán dirigirlas al correo electrónico personaliafas@iafasfosmar.pe

IX. DESARROLLO DE LAS ETAPAS

9.1. Postulación física y revisión de cumplimiento de los requisitos mínimos:

- 9.1.1. **Ejecución:** Los interesados que deseen participar en el presente proceso de selección, deberán entregar en sobre cerrado los formatos solicitados y la documentación sustentatoria en las fechas indicadas en el cronograma.



- 9.1.2. **Documentos a presentar:** la presentación del Formato N° 01 "Ficha de Postulante (Ficha Resumen Curricular)", declaraciones juradas y documentación sustentatoria del cumplimiento de los requisitos mínimos y condición necesaria para el otorgamiento de bonificaciones adicionales, se realizará obligatoriamente de manera presencial, a la siguiente dirección, Av. Venezuela Cdra. 24 S/N Hospital Naval – Bellavista – Callao. La documentación debe ser presentado en un sobre manila colocando lo siguiente:

ASUNTO: CAS N° ...-2022-IAFAS
NOMBRE Y APELLIDO:
DNI N° XXXXXXXX

- 9.1.3. **Criterios de Calificación:** Los postulantes serán los únicos responsables de la información y datos ingresados para participar en el presente proceso de selección y del cumplimiento con el perfil de puesto señalado.

El perfil de puesto convocado exige un cumplimiento **mínimo de tres (03) de requisitos mínimos señalados**, mismas que deberá declarar al momento de **su postulación**.

Experiencia: El tiempo de experiencia laboral será considerado desde el egreso de la formación académica correspondiente, por lo que el postulante deberá adjuntar la constancia de egreso dentro de su expediente de postulación, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el documento de formación académica que requiera el perfil (Diploma de Bachiller o Diploma de Título Profesional). Para los casos donde no se requiera formación técnica y/o profesional (solo primaria o secundaria), se contará cualquier experiencia laboral.

Para el caso de experiencia laboral en el sector público se podrá considerar los trabajos realizados en forma indirecta en entidades que hayan ejecutado labores de servicios o desarrollado proyectos relacionados con obras públicas, o servicio a la población, mediante el cual haya aplicado la normatividad que rige al sector público.

Cursos y/o Programas de Especialización: Según lo dispuesto en la Directiva N° 004-2017-SERVIR/GDSRH "Normas para la gestión del proceso para el diseño de puestos y formulación del Manual de Perfiles de Puestos – MPP", cada curso debe tener relación con las funciones del puesto y no deben tener menos de doce (12) horas de duración, las cuales pueden ser acumulativas siempre que sean bajo la misma materia o temática, incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros.

Se podrán considerar acciones de capacitación de ocho (08) horas si es que son organizados por el ente rector.

Los Programas de Especialización o Diplomados, deberán estar relacionados con las funciones u objeto del puesto, debiendo tener no menos de noventa (90) horas de duración, se podrán considerar los de ochenta (80) horas de duración siempre y cuando sean dictados u organizados por un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas.

En los casos que el perfil del puesto solicite que el postulante se encuentre colegiado y/o habilitado, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1246, es decir, la entidad verificara a través de los portales web institucionales, de los respectivos colegios profesionales, que los postulantes cuenten con la habilitación profesional vigente, para ellos el postulante **deberá indicar en el Formato de Hoja de Vida, el colegio profesional al que pertenece y su número de colegiatura.**

- 9.1.4. **Publicación:** Los postulantes que cumplan con los Requisitos Mínimos requeridos en el Perfil de Puesto, según lo declarado en los formatos establecidos, serán convocados a la siguiente fase del proceso de Selección (Fase de Entrevista – Evaluación por Competencias).

- 9.1.5. **Observaciones:** El postulante será el responsable de los datos consignados en la postulación, los que tiene carácter de declaración jurada; en caso la información registrada sea falsa, la entidad se reserva el derecho de realizar las acciones correspondientes. Por otro lado, la información declarada sobre Formación Académica, Experiencia General y Específica, serán verificados posteriormente.



9.2. Evaluación por Competencias (Entrevista Personal)

9.2.1. **Ejecución:** La Entrevista personal estará a cargo del Comité de Selección CAS quienes evaluarán conocimientos, habilidades, competencias y ética/compromiso del candidato y otros criterios relacionados al perfil al cual postula. El Comité de Selección, podrá considerar evaluaciones previas a la entrevista, las cuales serán sustentadas durante la misma.

Los postulantes tienen una tolerancia de cinco (05) minutos, posterior a la hora señalada, caso contrario serán considerados como NSP (No Se Presentó).

9.2.2. **Criterios de Calificación:** Los candidatos entrevistados deberán tener una puntuación mínima de treinta (30) puntos y máxima de sesenta (60) puntos para ser considerados en el cuadro de méritos publicado según cronograma.

9.2.3. **Publicación:** El puntaje obtenido en la entrevista se publicará en el cuadro de mérito de la etapa de Resultados Finales.

9.2.4. **Observaciones:** Los candidatos serán responsables de verificar el cronograma de la entrevista.

X. BONIFICACIONES ADICIONALES

10.1. **Bonificación por Discapacidad:** Conforme al artículo 48° y a la Séptima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, la persona con discapacidad que haya participado en el concurso público de méritos, llegando hasta la Evaluación de Competencias – Fase Entrevista Personal (puntaje final), y que haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en esta evaluación, tienen derecho a una bonificación del quince por ciento (15%) en el puntaje total.

10.2. **Bonificación al personal licenciado de las Fuerzas Armadas:** Conforme a Ley N° 29248 y su Reglamento, los licenciados de las Fuerzas Armadas que hayan cumplido el Servicio Militar bajo la modalidad de Acuartelado que haya participado en el concurso público de méritos, llegando hasta la Evaluación de Competencias – Fase Entrevista Personal (puntaje final), y que haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en esta evaluación, tienen derecho a una bonificación del diez por ciento (10%) en el puntaje total.

10.3. Si el candidato tiene derecho a ambas bonificaciones mencionadas, estas se suman y tendrá derecho a una bonificación total de veinticinco por ciento (25%) sobre el puntaje total.

10.4. En ese sentido, siempre que el candidato haya superado el puntaje mínimo establecido para la Etapa de Evaluación de Competencias Entrevista Personal y acredite su condición de discapacitado o Licenciado de las Fuerzas Armadas con copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente, al momento de ingresar las declaraciones juradas en el aplicativo de postulación, recibirá una bonificación del quince por ciento (15%) por discapacidad sobre el puntaje total obtenido o el diez por ciento (10%) por ser Licenciado de las Fuerzas Armadas en el puntaje total obtenido o veinticinco por ciento (25%) en caso de tener derecho a ambas bonificaciones.

XI. DE CUADRO DE MERITO

11.1. Elaboración del Cuadro de Merito

El Cuadro de Mérito se elaborará solo con aquellos candidatos que hayan aprobado todas las etapas del proceso de Selección:

- Postulación Física y Revisión de Cumplimiento de Requisitos Mínimos
- Etapa de Entrevista (Entrevista Personal).



11.2. Criterios de Calificación

La elaboración del Cuadro de Méritos se realizará con los resultados mínimos aprobatorios requeridos en cada etapa del proceso de selección y las bonificaciones, en caso correspondan, de Licenciado de las Fuerzas Armadas y/o Discapacidad o ambas.

El candidato que haya aprobado todas las etapas del proceso de selección y obtenido la puntuación más alta, en cada servicio convocado, siempre que haya obtenido como mínimo setenta (70) puntos como mínimo, será considerado como "GANADOR" de la convocatoria.

Los candidatos que hayan obtenido como mínimo setenta (70) puntos según el cuadro de méritos y no resulten ganadores, serán considerados accesitarios.

Si el candidato declarado GANADOR en el proceso de selección, no presenta la información requerida durante los cinco (05) días hábiles posteriores a la publicación de los resultados finales, se procederá a convocar al primer accesitario según el orden de mérito para que proceda a la suscripción del contrato en el mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación. De no suscribir el contrato el primer accesitario por las mismas consideraciones anteriores, la entidad podrá convocar al siguiente accesitario según orden de mérito o declarar desierto el proceso.

11.3. Suscripción y Registro del Contrato.

El candidato declarado GANADOR en el proceso de selección de personal para efectos de la suscripción y registro de Contrato Administrativo de Servicios, deberá presentar ante la Jefatura de Personal, dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a los resultados finales, lo siguiente:

- a) Documentos originales que sustenten el curriculum vitae, para realizar la verificación y el fedateo respectivo, tales como:
 - Grados o títulos académicos
 - Certificados de Estudios
 - Certificados y/o Constancias de Trabajo
 - Otros documentos que servirán para acreditar en documentos originales el cumplimiento del perfil.
- b) Número de Cuenta de Ahorros y Código de Cuenta Interbancaria.

XII. PRECISIONES IMPORTANTES

Los candidatos deberán considerar lo siguiente:

- 12.1. Cualquier controversia, situación no prevista o interpretación de las bases que se susciten o se requieran durante el proceso de selección, será resuelto por la Jefatura de Personal o por el comité de selección según corresponda.
- 12.2. El presente proceso de selección se regirá por el cronograma elaborado por cada convocatoria. Asimismo, siendo las etapas de carácter eliminatorio, es de absoluta responsabilidad del postulante o candidato el seguimiento permanente del proceso en el portal institucional de la IAFAS: www.iafasfosmar.pe
- 12.3. La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo del Comité de Selección CAS.
- 12.4. En caso se detecte suplantación de identidad o plagio de algún candidato, será eliminado del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que correspondan.

XIII. DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACION DEL PROCESO

13.1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso será declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:



- a) Cuando no se cuente con postulantes Aptos en cada etapa del proceso.
- b) Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos.
- c) Cuando los postulantes no alcancen el puntaje total mínimo de setenta (70) puntos.

13.2. 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 desaparezca la necesidad del servicio iniciado en el proceso de selección.
- b) Por restricciones presupuestarias.
- c) Por asuntos institucionales no previstos.
- d) Otras razones debidamente justificadas.

