



PERÚ

Ministerio de Defensa

Marina de Guerra del Perú

Dirección Ejecutiva de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú

PROCESO CAS N° 087-2023

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) ASISTENTE DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO PARA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL ASEGURADO

Puesto	Área Usuaria
Asistente de Calidad y Satisfacción del Asegurado	Departamento de Gestión del Asegurado

I. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

Contratar, bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios de UN (01) Asistente de Calidad y Satisfacción del Asegurado para el Departamento de Gestión del Asegurado de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 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 Modificatorias.
- 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° 31572 – Ley del Teletrabajo
- Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

REQUISITOS MINIMOS	DETALLE
Formación Académica	- Profesional Bachiller Universitario de la carrera de Administración de Negocios Globales o Administración.
Cursos y/o estudios de especialización	- Diplomado Especializado de Administración Pública y Gestión de Calidad. - Diplomado Especializado en Procesos en el Sector Público. - Taller de un acercamiento a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, IAFAS Privadas. - Curso de Data y Visualización con Comunicación Efectiva
Conocimientos	- Conocimientos en herramientas informáticas en análisis de datos a nivel intermedio. - Conocimiento en Power BI, SQL, Excel.
Experiencia	- Experiencia General: DOS (2) años en labores administrativas en el sector público y/o privado - Experiencia Específica: Un (1) año en labores de gestión, coordinación, supervisión con grupos internos de trabajo, presentar indicadores de medición de negocio en IAFAS públicas.
Habilidades y Competencias	- Responsabilidad - Proactividad - Trabajo en equipo - Actitud de servicio - Asertividad - Empatía - Comunicación



IV. CARACTERISTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

- Realizará la presentación de informes de las encuestas de satisfacción, con la finalidad de medir la calidad de atención brindada por la Institución.
- Presentará resultados de los indicadores de medición del Departamento de Gestión del Asegurado a la Dirección Ejecutiva.
- Evaluará los resultados y presentará informes de las encuestas respecto de la percepción de los afiliados sobre la calidad de atención que reciben de las IPRESS en convenio.
- Coordinará con los grupos de trabajo del área digital, comunicación y marketing, redes sociales, aplicativo móvil, chatbot y otros proyectos que se implementen que cumplan la función de difusión de los planes de salud de la IAFAS.
- 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	Hasta el 31.12.2023 (renovable), como plazo máximo de prórroga, de acuerdo al numeral 3 de la septuagésima tercera disposición complementaria final de la Ley N° 31638 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
Remuneración Mensual	S/. 3,000.00 (Tres mil y 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) Jornada semanal máximo de 48 horas

VI. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EJECUCIÓN DE PERSONAL

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

- Oficina de Personal de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú 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.

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

N	Etapas/ Actividades	Carácter	Puntaje Mínimo Aprobatorio	Puntaje Máximo	Descripción
1	Postulación virtual 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
2	Etapas de Entrevista – Evaluación por Competencias	Eliminatorio	30	60	Evaluación de conocimientos, habilidades, competencias, ética/compromiso del postulante a cargo del Comité de Selección.

• Puntaje Mínimo Aprobatorio: 70 puntos – Puntaje Máximo: 100 puntos.



- 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).

VII. 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

VIII. DESARROLLO DE LAS ETAPAS

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

8.1.1. Ejecución: Los interesados que deseen participar en el presente proceso de selección, deberán presentar obligatoriamente de manera presencial, a la siguiente dirección, Av. Venezuela Cdra. 24 S/N Hospital Naval – Bellavista – Callao, los formatos solicitados y la documentación sustentatoria en las fechas indicadas en el cronograma.

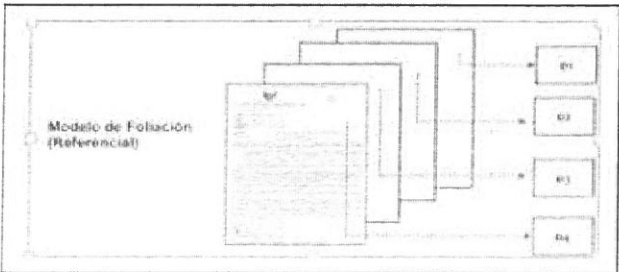
La documentación debe ser presentada en un sobre manila colocando lo siguiente:

ASUNTO: CAS N°-2023 – IAFAS FOSMAR
NOMBRE DEL PROCESO:
NOMBRE Y APELLIDO:
DNI N°:
N° DE FOLIOS:

8.1.2. Documentos a presentar:

- Todos los documentos deben encontrarse debidamente foliados en el siguiente orden
- Formato N° 01 "Ficha de Postulante (Ficha Resumen Curricular)"
- Declaraciones juradas.
- Copia del DNI.
- Antecedentes Policiales.
- Documentación sustentatoria del cumplimiento de los requisitos mínimos y condición necesaria para el otorgamiento de bonificaciones adicionales.

Toda la documentación (incluyendo la copia del DNI y los ANEXOS), deberá estar debidamente FOLIADA en números naturales, comenzando, desde la primera hasta la última página (de atrás hacia adelante). No se foliará el reverso o la cara vuelta de las hojas ya foliadas, asimismo, las propuestas deberán cumplir con las formalidades establecidas en las presentes bases del proceso de selección para ser consideradas. CONSIDERACIONES PARA LA ETAPA DE EVALUACION CURRICULAR.



- 8.1.3. 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) requisitos mínimos señalados (Formación académica, Cursos y/o estudios de especialización, y Experiencia)**, 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.**

- 8.1.4. 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).

- 8.1.5. 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.

8.2. Evaluación por Competencias (Entrevista Personal)

- 8.2.1. 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).

- 8.2.2. 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.
- 8.2.3. Publicación:** El puntaje obtenido en la entrevista se publicará en el cuadro de mérito de la etapa de Resultados Finales.
- 8.2.4. Observaciones:** Los **candidatos** serán responsables de verificar el cronograma de la entrevista.

IX. BONIFICACIONES ADICIONALES

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3.** 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.
- 9.4.** 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.

X. DE CUADRO DE MÉRITO

10.1. Elaboración del Cuadro de Mérito

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).

10.2. 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.

10.3. 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 la Hoja de Vida, 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.
- c. Copia del DNI.
- d. Reporte de afiliación a la AFP (tipo de comisión simple, flujo o mixta).
- e. Ficha RUC.
- f. Suspensión de cuarta de categoría.

XI. PRECISIONES IMPORTANTES

Los candidatos deberán considerar lo siguiente:

- 11.1.** 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.
- 11.2.** El presente proceso de selección se registrará 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.
- 11.3.** La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo del Comité de Selección CAS.
- 11.4.** 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.

XII. DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

12.1. 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.



12.2. 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.

