

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
PROCESO CAS N° 004-2018
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
"GESTOR/A PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS - NACIONAL"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Monitorear la atención al usuario a nivel nacional que brinden las Oficinas Desconcentradas.

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

- 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	Experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas por un periodo no menor de ocho (8) años. Experiencia en el sector público de por lo menos tres (3) años bajo cualquier modalidad. Experiencia en temas de atención al cliente y/o conocimiento de la normativa sobre atención de consultas y reclamos en el Estado (Libro de Reclamaciones, Libro de Observaciones, Ley de Procedimiento Administrativo General, etc).
Competencias	Solución efectiva de problemas Orientación a resultados Pensamiento analítico Aprendizaje rápido Búsqueda de información Orientado al usuario Capacidad de análisis, planeamiento y desarrollo de propuestas, gestión de información y responsabilidad.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Comunicaciones
Cursos y/o estudios de especialización	Grado de maestría en Administración de Empresas o Comunicaciones. Deseable con estudios de especialización en gestión comercial, marketing o comunicaciones (a nivel diplomado).
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimiento de la normativa de la Ley Marco de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, y del Reglamento de calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Dominio de ofimática (Word, Excel, Power Point y Prezi) e inglés a nivel intermedio (presentar certificados de estudios o declaración jurada).

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Mantener actualizados los lineamientos y protocolo de atención al usuario de la institución.
Hacer el seguimiento a la implementación de los lineamientos y protocolo de atención en las Oficinas Desconcentradas (elaborar las guías de seguimiento necesarias; informar y capacitar al personal de las Oficinas Desconcentradas; realizar visitas de monitoreo y evaluar las condiciones físicas de las oficinas, el uso de materiales informativos necesarios, uso de Libro de Reclamaciones, entre otros).
- b. Desarrollar una medición mensual de los indicadores relativos a la orientación y calidad de la atención al usuario y presentar informes sobre la base de los reportes que remitan las Oficinas Desconcentradas.
- c. Revisar y mantener actualizados los procesos y flujos de trabajo relativos a la atención a los usuarios en general, y supervisar su correcta implementación por parte de las Oficinas Desconcentradas.
- d. Proponer y/o desarrollar acciones de mejora al sistema de atención al usuario (gestión de colas, sistema de registro de atenciones, etc.), y evaluar de manera permanente el uso del material informativo necesario (manejo de stock, diseño de nuevo material, etc.).
- e. Brindar el apoyo necesario y monitorear la elaboración de los planes de trabajo de las Oficinas Desconcentradas, con énfasis en aquellos aspectos relacionados a las actividades de atención al usuario, de monitoreo de la calidad del servicio y atención que reciben los usuarios.
- f. Otras labores de apoyo encomendadas por la Coordinación de Servicios al Usuario.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2018
Remuneración mensual	S/ 10,600 (Diez mil seiscientos 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	12/04/2018	Gerencia General
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	25/06/2018 al 9/07/2018	GAF - RRHH
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria vía web.	3/07/2018 al 9/07/2018	GAF - RRHH
2	Presentación de la hoja de vida 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 la 1:00 p.m. y de las 2:30 p.m. hasta las 4:00 p.m.	6/07/2018 y 9/07/2018	GAF - RRHH
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	10/07/2018 al 12/07/2018	Área usuaria / GAF - RRHH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida: www.sunass.gob.pe	13/07/2018	GAF - RRHH
5	Entrevista personal	17/07/2018 al 20/07/2018	Comité de Selección
6	Publicación de resultados finales: www.sunass.gob.pe	25/07/2018	GAF - RRHH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Recepción de documentos y suscripción del contrato.	26/07/2018 al 2/08/2018	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 Hoja de Vida:

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.**

2. Documentación adicional:

a) Presentar **currículum vitae documentado (documentar solo lo requerido por el perfil del puesto)**. La documentación deberá presentarse en copia simple, legible y foliada en la parte superior derecha; el foliado se iniciará a partir de la primera página e incluirá toda la documentación. Asimismo, debe presentarse en un folder manila tamaño A4 con sujetador (fastener). **No se aceptarán anillados ni empastados.** La presentación es únicamente en la fecha establecida según cronograma, indicando claramente el nombre del puesto y el número de proceso CAS al que postula en la primera hoja del CV, y manteniendo la siguiente estructura:

- Datos Personales (indicando N° DNI)
- Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios
- Experiencia laboral
- Curso y/o estudios especializados (sólo lo requerido para el puesto)
- 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 currículum vitae 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.
- Se deberá detallar en la primera hoja del currículum vitae el nombre del puesto y número del proceso al que postula.
- De no presentar la documentación obligatoria conforme a lo señalado, se considerará como no válida la postulación.

OBSERVACIONES

1. 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".
2. 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