

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

PROCESO CAS N° 052-2018

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE: "GESTOR DE ORIENTACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO"

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contar con un profesional para orientar a los usuarios y gestionar la solución de sus problemas.

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

GERENCIA DE USUARIOS - SERVICIOS AL USUARIO

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	Experiencia laboral por un período no menor a dos (2) años. Experiencia profesional por un período no menor de un (1) año en atención al usuario en Organismos Reguladores de Servicios Públicos y/o Entidades Públicas (Módulos de Atención al Usuario).
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	Profesional universitario bachiller en Derecho, Ciencias de la Comunicación o Economía.
Cursos y/o estudios de especialización	-
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimientos en atención al usuario. Conocimientos de ofimática e internet a nivel intermedio (presentar certificado de estudios o declaración jurada)

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Orientar a los usuarios del servicio de agua potable, personal o telefónicamente, respecto al procedimiento de reclamos y de los deberes y derechos que le asisten.
- Atender los escritos y/o documentos de los usuarios y/o de las instituciones que interceden por los usuarios para la solución de los problemas con el servicio.
- Atender a las consultas y/o denuncias de los usuarios enviadas vía digital (mail institucional, redes sociales), gestionando la solución de los problemas que se hayan presentado con el servicio.
- Gestionar los problemas que se presenten en la prestación de los servicios en Lima (distritos metropolitanos y con las EPS de la región Lima), así como en las localidades donde la Sunass no cuente con representante o gestor.
- Recabar información sobre la atención y la entrega de material informativo de la EPS (Lima, Lima Región y localidades donde la Sunass no cuente con representante o gestor).
- Analizar y evaluar la calidad de la atención e información impresa relacionada a la atención que brindan las EPS (Lima, Lima Región y localidades donde la Sunass no cuente con representante o gestor) mediante indicadores de calidad.
- Apoyar en la verificación de denuncias de los usuarios a las EPS (Lima, Lima Región y localidades donde la Sunass no cuente con representante o gestor).
- Acudir a las zonas donde se presenten incidencias por problemas operativos.
- Coordinar con las diferentes áreas de la institución el procedimiento de atención de problemas poco frecuentes que afecten a un usuario o grupos de usuarios y/o a las EPS.
- Realizar reportes de incidencias de casos atendidos como el seguimiento respectivo.
- Coordinar y realizar charlas y/o talleres informativos a diferentes grupos de interés (trabajadores EPS, usuarios, nuevos usuarios, trabajadores de instituciones públicas, líderes sociales entre otros).
- Apoyar en las campañas itinerantes en diferentes instituciones tales como municipios, grupos organizados de la sociedad civil que lo soliciten.
- Apoyar las acciones relacionadas al Programa Educativo "Aprendiendo a usar responsablemente el agua potable" (capacitación a docentes, charlas a padres de familia y alumnos, ferias educativas, etc.) u otro programa educativo que se desarrolle posteriormente.
- Realizar actividades que le encargue la Coordinadora 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	Tres meses renovables.
Remuneración mensual	S/ 2,500 (Dos 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
	Aprobación de la Convocatoria	23/05/2018	Gerencia General
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	20/07/2018 al 3/08/2018	GAF - RRHH
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria vía web.	30/07/2018 al 3/08/2018	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.	2/08/2018 y 3/08/2018	GAF - RRHH
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	6/08/2018 al 9/08/2018	Área usuaria / GAF - RRHH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida: www.sunass.gob.pe	10/08/2018	GAF - RRHH
5	Entrevista personal	14/08/2018 al 16/08/2018	Comité de Selección
6	Publicación de resultados finales: www.sunass.gob.pe	20/08/2018	GAF - RRHH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Recepción de documentos y suscripción del contrato.	21/08/2018 al 27/08/2018	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