

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS**

**PROCESO CAS N° 285-2017**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE "DOS ANALISTAS EN ATENCIÓN AL USUARIO"**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la convocatoria**

Apoyar en la atención y orientación a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado a través de canales de orientación.

**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
<b>Experiencia</b>	Con experiencia laboral no menor de 6 meses en atención a público interno y externo. Experiencia laboral en instituciones públicas o privadas no menor de 2 años. Experiencia mínima de 6 meses cumpliendo las funciones de atención al usuario y manejo de conflictos en el sector público.
<b>Competencias</b>	Eficiencia. Solvencia Técnica. Comunicación Estratégica Compromiso Vocación de Servicio
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Bachiller en Derecho o Comunicaciones (afines)
<b>Cursos y/o estudios de especialización</b>	Con estudios de Diplomado o Especialización en temas relacionados a Derecho Administrativo, Atención al Público, Manejo de Conflictos, Relaciones Públicas o afines
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo:</b>	Con conocimientos de ofimática a nivel intermedio (presentar certificado o declaración jurada)

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

Principales funciones a desarrollar:

- a. Brindar apoyo en la sistematización de la medición de la calidad de la atención a los usuarios en las Oficinas Desconcentradas.
- b. Análisis y evaluación de la calidad de información que brindan los prestadores del servicio a los usuarios en el nuevo ámbito de competencia.
- c. Coordinar con los funcionarios de los prestadores a nivel nacional sobre las consultas y/o reclamos de los usuarios que son atendidos en las Oficinas Desconcentradas.
- d. Coordinar el programa de capacitación a los funcionarios de los prestadores sobre la atención a los usuarios.
- e. Sistematizar y analizar los reportes de incidencias de casos atendidos y/o solucionados con la intervención de las Oficinas Desconcentradas.
- f. Análisis y evaluación de la aplicación de la norma de protección a los usuarios en el nuevo ámbito de competencia de la SUNASS.
- g. Otras labores de apoyo encomendadas por la Coordinadora de Servicios al Usuario.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
<b>Duración del contrato</b>	Hasta el 31 de diciembre 2017
<b>Remuneración mensual</b>	S/. 5,000 (Cinco mil y 00/100 soles) mensuales Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
<b>Otras condiciones esenciales del contrato</b>	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	16/08/2017	Gerencia General
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	05/10/2017 al 18/10/2017	GAF - RRHH
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la convocatoria vía web.	19/10/2017 al 25/10/2017	GAF - RRHH
2	Presentación de la hoja de vida documentada de acuerdo a lo señalado en el numeral 2 del inciso VII, a la siguiente dirección: <b>postulaciones4@sunass.gob.pe</b>	Del 23/10/2017 al 25/10/2017	GAF - RRHH
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación de la hoja de vida	26/10/2017 al 31/10/2017	Área usuaria / GAF - RRHH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en página web de la institución: <a href="http://www.sunass.gob.pe">www.sunass.gob.pe</a>	03/11/2017	GAF - RRHH
7	Entrevista Lugar: SUNASS	08/11/2017 al 10/11/2017	GAF - RRHH
8	Publicación de resultados finales vía web en la página web de la institución: <a href="http://www.sunass.gob.pe">www.sunass.gob.pe</a>	15/11/2017	GAF - RRHH
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
9	Recepción de documentos y suscripción del contrato.	Del 16/11/2017 al 22/11/2017	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 esta manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Evaluación de la Hoja de Vida	50%	70	100
Entrevista personal	50%	70	100
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		

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 Currículo 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 puesto)**, vía correo electrónico en la fecha establecida según cronograma, indicando el puesto y el número de proceso CAS al que se postula en el ASUNTO del correo, y con la siguiente estructura:

- Datos Personales
- Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios.
- Experiencia laboral
- Curso y/o estudios especializados (solo los requerido para el puesto)
- Otros requisitos requeridos para el puesto y/o cargo

b) Copia del DNI

**Considerar lo siguiente:**

- El correo para postular deberá tener como tamaño máximo (Incluido archivos adjuntos) un total de 5 Megabytes.
- De no detallar el ASUNTO del correo electrónico a enviar o no presentar la documentación obligatoria conforme a lo señalado, se considerará como no válida la postulación.

## 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