

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

PROCESO CAS N° 357-2017

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE "UN GESTOR DE ORIENTACIÓN Y 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

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 no menor de 6 meses en atención al público en Organismos Reguladores de Servicios Públicos y/o entidades públicas.
Competencias	Eficiencia. Solvencia Técnica. Comunicación Estratégica Compromiso Vocación de Servicio Buena disposición para el trabajo en equipo
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Profesional Bachiller o Titulado en Derecho, Economía o Ciencias de la Comunicación.
Cursos y/o estudios de especialización	
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Dominio de software de ofimática, internet y correo electrónico a nivel intermedio.

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.
- 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.
- 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 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.
- 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).
- Apoyo en las campañas itinerantes en diferentes instituciones tales como municipios, grupos organizados de la sociedad civil que lo soliciten.
Recabar información sobre la atención y la entrega de material informativo de la EPS (Lima, Lima Región y localidades donde la g. 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.
l. Realizar reportes de incidencias de casos atendidos con el seguimiento respectivo.
- 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	Hasta el 31 de diciembre del 2017
Remuneración mensual	S/. 2,500 (Dos mil quinientos y 00/100 soles) mensuales 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	25/08/2017	Gerencia General
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	19/10/2017 al 02/11/2017	GAF - RRHH
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria vía web.	03/11/2017 al 09/11/2017	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: postulaciones13@sunass.gob.pe	Del 07/11/2017 al 09/11/2017	GAF - RRHH
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	10/11/2017 al 14/11/2017	Área usuaria / GAF - RRHH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en página web de la institución: www.sunass.gob.pe	17/11/2017	GAF - RRHH
7	Entrevista Lugar: SUNASS	21/11/2017 al 24/11/2017	GAF - RRHH
8	Publicación de resultados finales vía web en la página web de la institución: www.sunass.gob.pe	29/11/2017	GAF - RRHH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
9	Recepción de documentos y suscripción del contrato.	Del 30/11/2017 al 06/12/2017	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
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 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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- 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:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras supuestos debidamente justificados