

PROCESO CAS N° 010-2017

"UN GESTOR DE ORIENTACIÓN Y DE PROBLEMAS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO"

Gerencia

GERENCIA DE USUARIOS

Vacantes

001

Requisitos:

- *Profesional bachiller o titulado en derecho, economía o ciencias de la comunicación.*
- *Experiencia laboral no menor de seis (6) meses en atención al público en organismos reguladores de servicios públicos y/o entidades públicas.*
- *Dominio de software de ofimática, internet y correo electrónico a nivel intermedio.*
- *Buena disposición para el trabajo en equipo.*

Funciones:

- *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 representantes 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 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.*

- 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.

Contraprestación económica:

De S/2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100 soles) mensual.

Tipo de contrato:

Contratación Administrativa de Servicios.

Plazo de contrato:

Tres meses (renovables)

Nota: 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.

Los interesados enviar currículum vitae documentado a postulaciones@sunass.gob.pe señalando necesariamente el código y nombre de la convocatoria en el Asunto del correo.