

PROCESO CAS N° 039-2016

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

Gerencia

GERENCIA DE USUARIOS

Vacantes

001

Requisitos:

- Profesional titulado en derecho, economía o comunicaciones.
- Con experiencia laboral en atención al público mayor a dos (2) años.
- Con experiencia en organismos reguladores de servicios públicos, de preferencia en servicios de saneamiento.
- Dominio de software de ofimática, internet y correo electrónico.

Funciones:

- Orientar a los usuarios del servicio de agua potable, de manera personal o telefónica, respecto del procedimiento de reclamos y de los deberes y derechos que le asisten.
- Gestionar los problemas que se presentan 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 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 grupo 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 otras actividades que le encargue la Coordinadora de Servicio al Usuario.

Contraprestación económica:

S/. 2,500.00 mensual.

Tipo de contrato:

Contratación Administrativa de Servicios.

Plazo de contrato:

03 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.