



## AVISO PÚBLICO

### SOLICITUD DE PROPUESTAS DE SERVICIOS PROFESIONALES **SUPERVISOR – LÍNEA DE ORIENTACIÓN (“HOTLINE”)** PROGRAMA DE SOLUCIONES DE EMERGENCIAS (ESG-CV)

Lunes, 12 de abril de 2021

El Departamento de la Familia (DF) requiere los servicios de un **Supervisor de Línea de Orientación** bajo contrato de servicios profesionales para el Programa de Soluciones de Emergencia (ESG-CV). El DF es la agencia responsable de administrar el Programa ESG, un programa federal cuyo objetivo es ayudar a individuos y familias que estén sin hogar o que estén en riesgo de perder su hogar.

Bajo la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica para el Coronavirus (CARES ACT), el DF recibió una asignación especial de fondos no recurrentes para prevenir, preparar y responder ante el coronavirus (COVID-19), entre las personas y familias sin hogar o que reciben asistencia para personas sin hogar y para proveer asistencia adicional para personas sin hogar y actividades de prevención para mitigar los impactos creados por el coronavirus.

El DF urge contratar los servicios profesionales de personas que realicen las tareas programáticas relacionadas con la administración de los fondos ESG-CV. Las tareas requeridas no están contempladas en un puesto de carrera establecido en el Plan de Clasificación del Gobierno de Puerto Rico.

#### TÍTULO Y DESCRIPCIÓN

Obtener solicitudes de Servicios Profesionales de individuos para realizar las tareas de un **Supervisor de Línea de Orientación** para el Programa ESG-CV. El mismo debe estar apto para lograr el cumplimiento y los requerimientos establecidos por el gobierno federal.

#### SOLICITANTES ELEGIBLES

Los interesados en participar de esta solicitud de propuestas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Poseer un Grado de Bachillerato de una universidad acreditada.
2. Experiencia como Supervisor de servicio al cliente o en un puesto similar en programas federales preferiblemente.
3. Poseer un mínimo de tres (3) años de experiencia en tareas administrativas y servicio directo y un (1) año de experiencia con responsabilidades de supervisión.
4. Excelentes destrezas de comunicación oral y escrita.

5. Capacidad de trabajo en equipo.
6. Capacidad para organizar y priorizar actividades.
7. Capacidad para gestionar el tiempo y los recursos.
8. Conocimiento y dominio de Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook).
9. Dominio de los idiomas español e inglés, preferiblemente.

## DESCRIPCIÓN DE TRABAJO

- Supervisar el desempeño de los Oficiales de Información en las llamadas de orientación en base a los objetivos y metas del Programa ESG-CV.
- Monitorear todas las llamadas recibidas a través de la Línea de Orientación del Programa ESG-CV.
- Ofrecer asistencia a los Oficiales de Información para canalizar las llamadas recibidas a través de los Continuos de Cuidado (CoC, por sus siglas en inglés) 502 y 503.
- Solicitar informe semanal a los Sistemas de Entrada Coordinados (CES) donde indique resultado de ubicación del participante o acción tomada por estos.
- Revisar los casos referidos por los Oficiales de Información en relación con asignación de fondos o asuntos de elegibilidad y realizar el seguimiento correspondiente en base a las regulaciones locales, estatales y federales sobre los fondos ESG-CV.
- Consultar los casos recibidos a través de la Línea de Orientación con el Gerente de Proyecto, de ser necesario, para determinar la acción correspondiente.
- Recibir y revisar los informes de llamadas de los Oficiales de Información y mantener un registro de los mismos.
- Redactar informes sobre los resultados de las llamadas de orientación recibidas de parte de representantes de entidades sub-recipientes y ciudadanos.
- Desarrollar recomendaciones para mejorar el manejo de las llamadas recibidas, el seguimiento correspondiente y el servicio provisto.
- Proveer informes de progreso continuos al Gerente de Proyecto sobre las operaciones de la Línea de Orientación.

## REQUISITOS DE ENVÍO DE PROPUESTA

Las personas interesadas deben someter los siguientes documentos:

1. Propuestas – Incluir Carta de Interés para realizar las tareas de Supervisor de Línea de Orientación que incluya las capacidades, habilidades y destrezas y

experiencia, acompañada de un Resume que incluya tres (3) referencias y el costo del servicio por hora.

Debe estar disponible para entrevista presencial. (Mantendremos protocolo de salud y seguridad de los entrevistados).

Los interesados en someter propuestas pueden aclarar dudas en o antes de la fecha límite para someter propuestas, según establecido en este Aviso Público, mediante correo electrónico a: [argie.diaz@familia.pr.gov](mailto:argie.diaz@familia.pr.gov). Los correos electrónicos serán contestados para todos los proponentes en igualdad de condiciones, salvaguardando la transparencia del proceso y cumpliendo con la reglamentación vigente.

Las propuestas deben someterse vía correo electrónico a [programAesg-cv@familia.pr.gov](mailto:programAesg-cv@familia.pr.gov) en o antes de las 11:59 p.m. del **lunes, 19 de abril de 2021**. No se considerarán propuestas recibidas después de la fecha indicada.

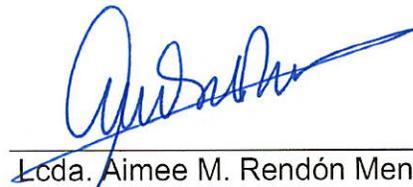
El Departamento de la Familia tiene la responsabilidad de garantizar la igualdad de oportunidades. Sin embargo, tiene la potestad y facultad de rechazar cualquier propuesta que no reúna los requisitos establecidos. El Programa *Emergency Solutions Grant (ESG)* es subvencionado con fondos federales del *U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD)*.



Argie Díaz González  
Directora Ejecutiva  
Programa ESG

4/12/2021

Fecha



Lcda. Aimee M. Rendón Menéndez  
Secretaría Auxiliar de Planificación

4/12/2021.

Fecha