

Anexo N° 02
BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS
Sección Específica II: Condiciones Específicas

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 061-2023-OSIPTEL
ANALISTA DE ATENCIÓN AL USUARIO
(1 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de un (01) Analista de Atención al Usuario

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área solicitante

Dirección de Atención y Protección al Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos

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.
- d. Decreto de Urgencia N° 029-2020 Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana.
- e. Resolución de Gerencia General N° 00029-2021-GG/OSIPTEL que aprueba la Directiva que regula el procedimiento para la contratación de personal en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

II. PERFIL DEL PUESTO

| REQUISITOS (*) | DETALLE | |
|---|---|----------------------------------|
| Experiencia | Experiencia general no menor de dos (02) años en el sector público y/o privado. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| | Experiencia específica: Experiencia específica mínima de dos (02) años en la función o la materia, desde el nivel de Practicante Profesional, con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Un (01) año de experiencia en el sector público. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| Habilidades o Competencias | Excelencia | |
| | Integridad | |
| | Innovación y pensamiento analítico | |
| | Comunicación efectiva | |
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | Planificación y organización | |
| | Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos. | Curso de Gestión Pública | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| Conocimientos y especialización para el puesto: | Conocimientos en Protección al consumidor y Atención al usuario. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| | Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. | (Requisito Mínimo Indispensable) |

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Atender las consultas de los usuarios y asociaciones de usuarios, orientando y brindando el apoyo e información necesarios para la atención de sus problemas y o reclamos, el adecuado ejercicio de sus deberes y derechos; así como información sobre la prestación de los servicios y las competencias del OSIPTEL a través de los diferentes canales de atención.
- 2 Supervisar y coordinar el servicio de atención y orientación en la Oficina Móvil, para garantizar la operatividad de la atención de dicho mecanismo de atención.
- 3 Supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades del servicio prestado por la institución en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), para garantizar que se brinde de acuerdo a lo establecido en el Modelo del Servicio de Atención de Usuarios.
- 4 Coordinar con las diferentes empresas operadoras y áreas institucionales para la atención de casos especiales y/o críticos, así como el seguimiento de la atención de los mismos, para dar atención a los inconvenientes manifestados por los usuarios.
- 5 Supervisar que el registro de atenciones de usuarios y seguimiento de atención de gestiones de casos, se encuentre actualizado y se cumplan los plazos establecidos para contar con información oportuna para la elaboración de reportes de atención.
- 6 Proponer y coordinar la organización de actividades orientadas a promover la participación de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y/o sus representantes para mejorar el nivel de conocimiento de la normativa vigente y la aplicación de la misma.
- 7 Analizar y elaborar los reportes que consoliden las actividades, casuísticas recurrentes y/o problemática encontrada en la atención de los casos en las diferentes acciones que se programen para identificar aspectos que requieran atención prioritaria por parte de la institución.
- 8 Apoyar en la continuidad de los servicios de atención a usuarios brindados en las sedes de Lima, para garantizar la operatividad de la atención de dichas oficinas.
- 9 Procurar el cumplimiento de las acciones de atención a los usuarios conforme a los lineamientos establecidos por la Institución, para contribuir a la mejora del servicio a los ciudadanos.
- 10 Otras funciones asignadas por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|--|--|
| Lugar de prestación del servicio | Calle De la Prosa N° 136 - San Borja |
| Duración del contrato | Tres (03) meses renovables, sujeto a periodo de prueba. |
| Horario de Trabajo | 08:30 horas a 17:30 horas |
| Remuneración mensual | S/. 5,500.00 |
| Otras condiciones esenciales del contrato | Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

| N° | Descripción | Incluye Evaluación Conocimientos | | No incluye Evaluación Conocimientos | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|------------|-------------------------------------|------------|
| | | Ptje. Mín. | Ptje. Máx. | Ptje. Mín. | Ptje. Máx. |
| I. | Formación Académica | | | | |
| 1.1 | Cumple con la formación requerida en el perfil de puesto. | 5 | - | 15 | - |
| 1.2 | Cuenta con título o grado superior al requerido en el perfil de puesto. | - | 10 | - | 20 |
| II. | Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto) | | | | |
| 2.1 | Cumple con las capacitaciones requeridas en el perfil de puesto. | 2 | - | 3 | - |
| 2.2 | Cuenta con capacitación adicional por materia a las requeridas en el perfil de puesto. | - | 3 | - | 7 |
| III. | Experiencia Laboral | | | | |
| 3.1 | Cumple con los años de experiencia laboral (general, específica y/o en el sector público) requeridos en el perfil de puesto. | 10 | - | 17 | - |
| 3.2 | Cuenta con experiencia específica adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto. | - | 12 | - | 23 |
| Puntaje Total del Ítem | | 17 | 25 | 35 | 50 |

VI. CRONOGRAMA

| ETAPAS DEL PROCESO | | FECHAS | ÁREA RESPONSABLE |
|--|--|---|--|
| CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO | | | |
| 1 | Publicación del proceso en el portal Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en el Portal Institucional del OSIPTEL. | Del 18/08/2023 al 01/09/2023 | Recursos Humanos |
| 2 | <p>POSTULACIÓN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N°03) y declaraciones juradas (Formato N°2: 2A, 2B y Conflicto de intereses) adjuntando la documentación sustentatoria, todo lo antes indicado en un solo archivo en formato PDF, debidamente firmado y foliado, dentro del plazo y horario establecido según el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: CAS N° 061-2023-OSIPTEL: ANALISTA DE ATENCIÓN AL USUARIO - DAPU - Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas. - Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas. - Las Fichas de Resumen Curricular para la postulación deben contener todos los datos solicitados, tales como: número de convocatoria, nombre del puesto, formación académica, fecha de inicio y termino del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos importantes para la verificación de requisitos mínimos, caso contrario serán descalificados automáticamente. - Los postulantes deben asegurarse que el correo de postulación ha sido recepcionado por el destinatario, verificando que la dirección está correctamente escrita y el correo haya salido de su bandeja de salida. | 31/08/2023 al 01/09/2023 Hasta las 23:59 horas | Comité de Selección / Recursos Humanos |
| EVALUACIÓN | | | |
| 3 | Evaluación Curricular | 04/09/2023 al 05/09/2023 | Comité de Selección / Recursos Humanos |
| 4 | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular | 06/09/2023 | |
| 5 | Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral | 07/09/2023 | |
| 6 | Publicación de Resultados de Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas | 8/09/2023 | |
| 7 | Entrevista Final | 10/09/2023 | |
| 8 | Publicación de Resultados Finales | 11/09/2023 | |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO | | | |
| 9 | Suscripción del Contrato | Del 12/09/2023 al 18/09/2023 | Recursos Humanos |

1) El cronograma es tentativo, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. En la publicación de resultados de cada etapa se indicará la fecha y hora de la siguiente actividad.

2) El postulante que omita en la Ficha de Resumen Curricular consignar la firma o foliado de la misma o nombre de la carrera o indicar correctamente el nombre y el número del proceso al cual postula o adjuntar la documentación sustentatoria será eliminado automáticamente del proceso de selección.

3) Las postulaciones no recibidas por fallas técnicas o filtros establecidos por OSIPTEL (Spam, Phishing, etc.) quedan sujetas a su comprobación, hasta antes de la evaluación de conocimientos.

4) En caso de observaciones o reclamos estos deben realizarse antes de la etapa siguiente, caso contrario no serán acogidos.

5) Los postulantes que omitan indicar la fecha del egreso, se considerará la fecha indicada en la ficha, para calcular la experiencia laboral.