

Anexo N° 3
SECCION II - BASES DEL PROCESO
Aspectos Específicos

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 005-2020 OSIPTEL

ORIENTADOR MÓDULO MAC

(04 VACANTES)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Brindar orientación a los usuarios, en base a la legislación vigente en materia de servicios públicos de telecomunicaciones y el modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación al Usuario del OSIPTEL, con la finalidad de atender consultas de manera veráz, clara y oportuna.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Área de Recursos Humanos

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 de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de seis (06) meses en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de seis (06) meses en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(Requisito Minimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Compromiso y Trabajo en equipo	
	Grado de Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Protección al Consumidor y Atención al Usuario	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación.	(Requisito Minimo Indispensable)

* La experiencia general se valida desde el egreso de la universidad, hasta el cierre de la postulación.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Brindar orientación presencial, telefónica o escrita a los usuarios para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
- 2 Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Sub Gerencia de Servicio al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- 3 Informar respecto de casos que merecen especial atención por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y otras áreas institucionales para la evaluación respectiva y realizar las acciones que correspondan.
- 4 Efectuar las coordinaciones correspondientes para atender casos especiales de usuarios.
- 5 Preparar la documentación presentada por los usuarios para su traslado a las empresas operadoras y/o al TRASU según corresponda para facilitar la atención de la misma.
- 6 Preparar información relacionada a la atención de usuario para la elaboración de informes/memorandos.
- 7 Apoyar en la coordinación y efectuar talleres o charlas informativas a grupos de usuarios para difundir el marco normativo vigente
- 8 Otras funciones asignadas por el Subgerente de Servicio al Usuario relacionados a la misión del puesto.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	OSIPTEL - MAC Open Plaza Atocongo
Duración del contrato	03 meses
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	De acuerdo al horario de atención de los centros de atención MAC (Mejor Atención al Ciudadano): De Lunes a Viernes de 08:00 am a 08:00pm Sábados de 08:00 am a 04:00pm Domingos y feriados de 09:00 am a 01:00pm (El horario es rotativo por turnos, máximo 48 horas semanales).
Remuneración mensual	S/. 3,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	De conformidad con la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, el ingreso del candidato ganador se sujeta a la condición de Apto en la evaluación médico pre ocupacional.

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
Formación Académica		5	7
1.1	Grado de Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	5	----
	Título Profesional en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	----	10
Experiencia General		CUMPLE	NO CUMPLE
2.1	Experiencia laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	----	----
Experiencia Específica		10	18
2.2	Experiencia específica de seis (06) meses hasta un (01) año en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado	4	----
	Más de un (01) año en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado	----	7

2.3	Experiencia específica de seis (06) meses hasta un (01) año en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	6	-----
	Más de un (01) año en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	----	8

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación del proceso en portal de SERVIR y portal institucional: www.osiptel.gob.pe (Oportunidad Laboral)	Del 05 al 18/02/2020	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN (2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - La postulación se realizará a través de Ficha de Resumen Curricular (http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales), sin documentar, remitiéndola al correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe - Asunto: Concurso CAS 005-2020-OSIPTEL: ORIENTADOR MÓDULO MAC. - Los postulantes deben remitir la Ficha de Resumen Curricular en Formato pdf legible, sin borrones o enmendaduras y contenido en un solo archivo. El incumplimiento desestima la postulación automáticamente. - Los enlaces, link o documentos comprimidos, no serán admitidos. - Las Fichas de Resumen Curricular recibidas antes de la fecha y hora indicada o fuera de la misma, no serán admitidas. - Las Fichas de Resumen Curricular para la postulación deben contener todos los datos solicitados, tales como: número de convocatoria, nombre del puesto, Carrera, fecha de inicio y termino del Egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y otros 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. 	<p>El 17 y 18/02/2020 Hasta las 16:45 horas</p>	Recursos Humanos
3	Publicación de lista de Postulantes	20/02/2020	Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de Verificación de Cumplimiento Requisitos Mínimos	24/02/2020	Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
5	Evaluación de Conocimientos (3)	26/02/2020	Recursos Humanos
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	28/02/2020	Recursos Humanos
7	Evaluación Curricular	02/03/2020	Recursos Humanos
8	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	04/03/2020	Recursos Humanos
9	Evaluación Psicométrica y Psicológica (3)	Del 05 al 09/03/2020	Consultora
10	Publicación de Resultados de Evaluación Psicométrica	10/03/2020	Recursos Humanos
11	Publicación de candidatos que pasan a Entrevista Final	10/03/2020	Recursos Humanos
12	Recepción de documentación sustentatoria de información declarada en la Ficha de Resumen Curricular (4)	12/03/2020	Mesa de Partes
13	Publicación de cronograma para la Entrevista Final	16/03/2020	Recursos Humanos
14	Entrevista Final (3)	Del 17 al 20/03/2020	Comité de Selección
ELECCIÓN			
15	Publicación de Resultados Finales	23/03/2020	Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
16	Suscripción del Contrato	Del 24 al 30/03/2020	Recursos Humanos
17	Registro del Contrato	Del 24 al 30/03/2020	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 presente su Ficha de Resumen Curricular sin firmar o sin indicar correctamente el nombre y el número del proceso al cual postula, será eliminado automáticamente
 - 3) Los candidatos que se encuentren fuera de Lima, podrán rendir sus evaluaciones en las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL más cercana a su domicilio, previa coordinación al correo electrónico: convocatoriacas@osiptel.gob.pe
 - 4) La omisión del nombre de la carrera o del foliado de la documentación sustentatoria, será causal de eliminación del proceso de selección.
 - 5) 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.
 - 6) En caso de observaciones o reclamos estos deben realizarse antes de la etapa siguiente, caso contrario no serán acogidos.
 - 7) Los postulantes que omitan indicar la fecha del egreso, se considerará la fecha indicada en la ficha, para calcular la experiencia laboral.