

**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 046-2022-OSIPTEL**  
**ORIENTADOR MÓDULO MAC**  
**(1 VACANTE)**

**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 sus consultas de manera veraz, clara y oportuna.

**2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante**

Dirección de Atención y Protección del 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	
<b>Experiencia</b>	Experiencia general de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de seis (06) meses 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	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Habilidades o Competencias</b>	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
	Compromiso y Trabajo en equipo	
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Bachiller en Derecho.	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.</b>	No aplica	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Conocimientos y especialización para el puesto:</b>	Conocimientos en Protección al consumidor y atención al usuario.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de Presentación a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

### 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 de acuerdo lo dispuesto por la Subdirección de Atención y Orientación 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 Dirección de Protección y Atención del Usuario u 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 usuarios 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 la Subdirectora de Atención y Orientación al Usuario relacionadas a la misión del puesto.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Ca. De la Prosa N° 136 - San Borja
Duración del contrato	Tres (03) renovables, sujeto a periodo de prueba.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 3,500.00
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 Eval. Conocimientos		No incluye Eval. Conocimientos	
		Ptje. Mín.	Ptje. Máx.	Ptje. Mín.	Ptje. Máx.
<b>I. Formación Académica</b>					
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
<b>II. Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto)</b>					
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
<b>III. Experiencia Laboral</b>					
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 <b>experiencia específica</b> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto	-	12	-	23
<b>Puntaje Total del Ítem</b>		17	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO</b>			
1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 22/08/2022 al 06/09/2022	Recursos Humanos
2	<p><b>POSTULACIÓN (2):</b></p> <p>- Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N° 03) adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf, debidamente firmado e indicando número de folios dentro del plazo y horario establecido en el cronograma, a la dirección electrónica: <b>convocatoriacas@osiptel.gob.pe</b> el <b>Asunto: CAS N° 046-2022- OSIPTEL: ORIENTADOR MÓDULO MAC</b></p> <p>- La Ficha de Resumen Curricular deberá ser remitida junto con el anexo N° 04 (Formato 2A y 2B).</p> <p>-Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación <b>serán desestimadas.</b></p> <p>-Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas <b>como no presentadas.</b></p> <p>-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 término del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos importantes para la verificación de requisitos mínimos, caso contrario serán <b>descalificados automáticamente.</b></p> <p>- 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>	<p style="text-align: center;"><b>05/09 y 06/09/2022</b> <b>Hasta las 16:45 horas</b></p>	<p style="text-align: center;">Comité de Selección/Recursos Humanos</p>
<b>EVALUACIÓN</b>			
3	Evaluación Curricular	Del 07/09 al 16/09/2022	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	19/09/2022	
5	Evaluación de Conocimientos	Del 20/09 al 22/09/2022	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	23/09/2022	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	Del 26/09 al 27/09/2022	
8	Entrevista Final	Del 28/09 al 30/09/2022	
9	Publicación de Resultados Finales	30/09/2022	
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
10	Suscripción del Contrato	Del 03/10/2022 al 07/10/2022	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 foleado 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.