

PROCESO DE SELECCIÓN CAP N° 009-2022-OSIPTEL  
SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS  
(1 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Conducir el proceso de solución de reclamos, brindando soporte al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU, afin de asegurar una solución oportuna y completa a los recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios; asimismo, el procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo a la normativa vigente para el logro de los objetivos institucionales.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Gerencia General

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos

4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 728
- Reglamento del Texto Unico Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Fomento del Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 001-96-TR
- Texto Único Ordenado Del Decreto Legislativo N° 728, Ley De Productividad Y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general de ocho (08) años en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de seis (06) años en funciones relacionadas al cargo de los cuales dos (02) años deberán ser en el sector público en puestos con funciones equivalentes desde el nivel de Supervisor / Coordinador.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Comunicación efectiva	
	Pensamiento analítico	
	Liderazgo	
	Apredizaje continuo	
	Orientación a resultados.	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Titulado en Derecho o Administración o afines a éstas.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso en Derecho Administrativo y/o en Regulación en servicios públicos.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimientos en Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto único Ordenado de las Condiciones de uso de los Servicios Públicos, Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos y Programas de presentación y Hojas de Cálculo a nivel básico. Conocimiento de idioma inglés a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Gestionar las apelaciones, quejas y otros documentos complementarios al proceso de solución de reclamos, que se sometan al conocimiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; así como, las resoluciones y otros documentos que emita el Tribunal para su oportuna notificación a los interesados.
- 2 Conducir la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores, imposición y verificación de medidas correctivas, en el marco del procedimiento de reclamos.
- 3 Informar a la Gerencia General, en base a los expedientes tramitados, casuística relevante que pueda tener repercusión significativa para la institución.
- 4 Gestionar y/o brindar al Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios el soporte técnico y administrativo que requiera para el cumplimiento de sus funciones.
- 5 Proponer al TRASU la expedición de resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria y la aprobación de lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan los servicios públicos de telecomunicaciones.
- 6 Actuar como responsable de los expedientes que son sometidos a conocimiento del TRASU, con la finalidad de garantizar su intangibilidad.
- 7 Las demás funciones que le asigne su superior inmediato en el marco de sus competencias o aquellas que les corresponda por norma expresa.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle De La Prosa N° 136 - San Borja
Duración del contrato	Plazo Indeterminado (sujeto a superar el período de prueba)
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/14,000.00
Otras condiciones esenciales del contrato	-

### 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 15/03 al 28/03/2022	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>convocatoriaplanilla@osiptel.gob.pe</b> el Asunto: <b>CAP N° 009-2022-OSIPTEL: SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS</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>28/03 y 29/03/2022</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 30/03 al 05/04/2022	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	6/04/2022	
5	Evaluación de Conocimientos	Del 7 al 11/04/2022	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	11/04/2022	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	12/04/2022	
8	Entrevista Final	Del 13/04 al 14/04/2022	
9	Publicación de Resultados Finales	15/04/2022	
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
10	Suscripción del Contrato	Del 18/04/2022 al 22/04/2022	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.