

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 076-2019 OSIPTEL
ASISTENTE DE ATENCION AL USUARIO - GPSU
(SEGUNDA CONVOCATORIA)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Elaborar cartas de respuesta a consultas de los usuarios, orientar a usuarios con casos especiales referidos principalmente a sus derechos y obligaciones, el procedimiento de reclamo y temas vinculados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el marco legal vigente, y realizar el seguimiento de la atención.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Subgerencia de Servicio al Usuario

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.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general de un (01) año en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de un (01) año en la función o materia, mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia en atención al público, elaboración de comunicaciones a través de documentos escritos y/o virtuales (correos electrónicos) para la atención de consultas en materia 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	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas o Economía.	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento en atención al usuario, regulación de servicios públicos y normas de protección al consumidor/usuario.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación a nivel básico.	(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 Elaborar cartas de respuesta a los usuarios que utilizan este mecanismo de atención, solicitados a través del servicio de orientación de la Sede Central, para la adecuada atención a las consultas de los usuarios.
- 2 Apoyar en la coordinación, consolidación y elaboración de documentos sobre los casos que merecen especial atención por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario u otras áreas institucionales para tomar las acciones que correspondan.
- 3 Atender a usuarios asignados, conforme a lo establecido en el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL para brindar una adecuada atención a los ciudadanos.
- 4 Consolidar la información de los diversos casos de usuarios, para que esta sea remitida a las empresas operadoras/instituciones y/o el TRASU y se adopten las acciones correspondientes.

- 5 Registrar las atenciones efectuadas en el Sistema de Atención al Usuario (ATUS), conforme lo dispuesto por la Sub Gerencia de Servicio al Usuario para el posterior análisis de la información.
- 6 Consolidar la información registrada en el sistema ATUS por las sedes a nivel nacional para identificar posibles transgresiones normativas y/o atender requerimientos de otras unidades orgánicas.
- 7 Apoyar en la elaboración de informes/ boletines/ memorandos sobre la atención a usuarios a través de los diferentes mecanismos de orientación, para que sirva de insumo de otros procesos del OSIPTEL.
- 8 Brindar orientación a los usuarios a través de los diversos canales de orientación, según corresponda, para atender las consultas efectuadas.
- 9 Otras funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas a la misión del puesto.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle de la Prosa N° 136 - San Borja
Duración del contrato	03 meses
Periodo de Prueba	03 meses (en caso sea renovable)
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
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	PUNTAJE MAXIMO
		15 PUNTOS	25 PUNTOS
Formación Académica		5	9
1.1	Bachiller en Derecho, Ciencia Política o Economía.	5	-----
	Titulado en Derecho, Ciencia Política o Economía.	----	9
Experiencia General		CUMPLE	NO CUMPLE
2.1	Experiencia laboral de un (01) año en el sector público o privado.	----	-----
Experiencia Específica		10	16
2.2	Un (01) año de experiencia en funciones relacionadas a la función o materia, mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado.	5	-----
	Más de un (01) año experiencia en funciones relacionadas a la función o materia, mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado.	----	8
2.3	Un (01) año de experiencia en atención al público, elaboración de comunicaciones a través de documentos escritos y/o virtuales (correos electrónicos) para la atención de consultas en materia de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	5	----
	Más de un (01) año de experiencia en atención al público, elaboración de comunicaciones a través de documentos escritos y/o virtuales (correos electrónicos) para la atención de consultas en materia 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 17 al 28/02/2020	Recursos Humanos

2	POSTULACIÓN (2): - 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 076-2019-OSIPTEL: Asistente de Atención al Usuario - GPSU 2da.Convocatoria - 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.	El 27 y 28/02/2020 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
3	Publicación de lista de Postulantes	03/03/2020	Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de Verificación de Cumplimiento Requisitos Mínimos	05/03/2020	Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
5	Evaluación de Conocimientos (3)	09/03/2020	Recursos Humanos
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	11/03/2020	Recursos Humanos
7	Evaluación Curricular	13/03/2020	Recursos Humanos
8	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	16/03/2020	Recursos Humanos
9	Evaluación Psicométrica y Psicológica (3)	Del 17 al 19/03/2020	Consultora
10	Publicación de Resultados de Evaluación Psicométrica	23/03/2020	Recursos Humanos
11	Publicación de candidatos que pasan a Entrevista Final	23/03/2020	Recursos Humanos
12	Recepción de documentación sustentatoria de información declarada en la Ficha de Resumen Curricular (4)	25/03/2020	Mesa de Partes
13	Publicación de cronograma para la Entrevista Final	27/03/2020	Recursos Humanos
14	Entrevista Final (3)	Del 30/03 al 01/04/2020	Comité de Selección
ELECCIÓN			
15	Publicación de Resultados Finales	03/04/2020	Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
16	Suscripción del Contrato	Del 06 al 14/04/2020	Recursos Humanos
17	Registro del Contrato	Dentro de los 05 días posteriores a la suscripción del contrato	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.