

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 052-2018-OSIPTEL  
ASISTENTE DE ORIENTACION (SATIPO)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Orientar a los usuarios y difundir los servicios públicos de telecomunicaciones, cumpliendo los lineamientos establecidos por la institución y normatividad vigente del sector, con la finalidad de establecer contacto con los usuarios y brindarles la orientación para la solución de la problemática de los servicios de telecomunicaciones reportado.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Gerencia de Oficinas Desconcentradas

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 general mínima de un (01) año en funciones relacionadas al cargo, en el sector público o privado	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de un (01) año, realizando funciones relacionadas al cargo, mínimo como Practicante Profesional, en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Comunicación efectiva	
	Pensamiento analítico	
	Aprendizaje continuo	
	Orientación al cliente	
	Orientado a los resultados	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Derecho	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos	Conocimiento en Organización de eventos diversos, atención al cliente, manejo de situación de conflicto ante usuarios o clientes.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimientos de Procesador de textos y Programas de presentaciones, a nivel Intermedio. Hojas de cálculo a nivel avanzado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Inglés a nivel básico.	(Requisito Mínimo 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:

- Atender las consultas de usuarios y potenciales usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, así como organizaciones de base o asociaciones de consumidores, orientándolos con información relevante, considerando la normatividad vigente en materia de telecomunicaciones y desarrollando las gestiones que resulten pertinentes para la solución de los problemas reportados por éstos.
- Apoyar en la gestión y/o organización del Centro de Orientación a usuarios del OSIPTEL, manteniendo su operatividad durante el lapso que la institución disponga para la atención de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Desarrollar en su zona las actividades de orientación y difusión a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones programadas, en coordinación con la Oficina Desconcentrada a la cual reporta, para contribuir al conocimiento de sus derechos y deberes.
- Preparar informes periódicos sobre el funcionamiento del Centro de Orientación a Usuarios del OSIPTEL, incluyendo estadísticas de atención, actividades realizadas, casos especiales, denuncias e información relevante sobre la situación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en la zona, para contribuir a mantener y/o mejorar el servicio que presta OSIPTEL a la ciudadanía.
- Apoyar en las acciones de supervisión vinculadas al marco normativo de protección de derechos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de ámbito de su competencia, para verificar el cumplimiento de la normativa.

6 Apoyar la ejecución de actividades transversales de la institución que realicen las demás unidades orgánicas del OSIPTEL en la zona, para contribuir con ello al mejor desarrollo de los servicios que presta el OSIPTEL.

7 Otras funciones asignadas por el Jefe de la Oficina Desconcentrada relacionadas a la misión del puesto.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Centro Cívico Munic. de Satipo 3° Piso, Módulo del Minist.Justicia (Ref. Esquina Micaela Bastidas con Augusto B. Leguía – Satipo – Junín.
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2018 (Renovable siempre que supere el período de prueba)
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 3,000.00
Otras condiciones esenciales del contrato	-

#### V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
<b>Formación Académica</b>		<b>5</b>	<b>7</b>
1.1	Bchiller en Derecho	5	----
	Títulado en Derecho	----	7
<b>Experiencia General</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
2.1	Experiencia general mínima de un (01) año en funciones relacionadas al cargo, en el sector público o privado	----	----
<b>Experiencia Específica</b>		<b>10</b>	<b>18</b>
2.2	Experiencia específica <b>mínima de un (01) año</b> , realizando funciones relacionadas al cargo (practicante profesional).	5	----
	Experiencia específica de <b>más de un (01) año</b> , realizando funciones relacionadas al cargo (practicante profesional).	----	10
2.3	Experiencia específica, <b>hasta un (01) año</b> , en atención al público o usuarios de servicios (practicante profesional).	5	----
	Experiencia específica, <b>más de un (01) año</b> , en atención al público o usuarios de servicios (practicante Profesional).	----	8
<b>Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
3.1	Organización de eventos diversos, atención al cliente, manejo de situación de conflicto ante usuarios o clientes.	----	----