

Anexo N° 02
BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS
Sección Específica II: Condiciones Específicas

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 028-2023-OSIPTEL
ANALISTAS LEGALES DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS
(10 VACANTES)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de diez (10) Analistas Legales de Solución de Reclamos

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área solicitante

Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

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	
Experiencia	Experiencia general no menor de dos (2) años en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: Un (1) año realizando algunas de las funciones detalladas en el perfil o similares, con experiencia en Tribunales Administrativos de Servicios Públicos o en áreas de tramitación de expedientes o en áreas de orientación a usuarios de servicios públicos. Experiencia específica en el sector público: Seis (6) meses. Nivel mínimo de puesto: Auxiliar o Asistente.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Comunicación efectiva	
	Pensamiento analítico	
	Aprendizaje continuo	
	Orientación a resultados	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller/a universitario/a de la carrera de Derecho.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso en Derecho Administrativo, Procedimiento Administrativo o Derecho de Consumidor.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento en Procedimientos de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, derecho administrativo, procedimiento administrativo general, norma que aprueba las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Analizar y elaborar proyectos de resolución asignados (Apelaciones y Quejas) para la entrega y sustentación de los mismos, ante los Vocales en las sesiones correspondientes.
- 2 Realizar el seguimiento de la información adicional ingresada y solicitada, durante el procedimiento, a cada uno de los expedientes asignados para la adecuada elaboración de los proyectos de resolución.
- 3 Realizar la atención personal o telefónica de los usuarios y empresas operadoras, cuando esta sea requerida dejando constancia de la misma mediante un acta.
- 4 Elaborar los proyectos de respuesta a las cartas remitidas por el usuario y la empresa operadora, después de haberse emitido la resolución final, para dar respuesta a cualquier duda y/o cumplimiento de las mismas.
- 5 Participar en la elaboración de informes vinculados a los casos de reclamos y normativas de usuarios.
- 6 Brindar apoyo para las sesiones de votación.
- 7 Labores de investigación previa al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores.
- 8 Clasificación y análisis de jurisprudencia respecto de las resoluciones del TRASU
- 9 Evaluación de las denuncias y elaboración de carta de respuesta a los usuarios.
- 10 Análisis y evaluación de las cartas de cumplimiento remitidas por las empresas operadoras en el marco de los procedimientos de reclamos y análisis de posibles causas de incumplimiento así como propuestas para eliminar dichas causas.
- 11 Otras funciones asignadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, 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	Tres (3) meses renovables en función a necesidades institucionales, sujeto a periodo de prueba.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 5,064.19
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Evaluación Conocimientos		No incluye Evaluación Conocimientos	
		Ptje. Mín.	Ptje. Máx.	Ptje. Mín.	Ptje. Máx.
I. Formación Académica					
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
II. Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto)					
2.1	Cumple con el/los cursos requeridos en el perfil del puesto.	2	-	3	-
2.2	Cuenta con un (01) a más cursos adicionales a los requeridos en el perfil de puesto, relacionados al puesto que postula.	-	3	-	7
III. Experiencia Laboral					
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 experiencia específica adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto.	-	12	-	23
Puntaje Total del Ítem		17	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación del proceso en el portal Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en el Portal Institucional del OSIPTEL.	Del 22/03/2023 al 04/04/2023	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N°03) y declaraciones juradas (Formato N°2: 2A y 2B) adjuntando la documentación sustentatoria, todo lo antes indicado en un solo archivo en formato PDF, debidamente firmado y foliado, dentro del plazo y horario establecido según el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: CAS N° 028-2023-OSIPTEL: ANALISTA LEGAL DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS - Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas. - Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas. - 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 termino del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos 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>EI 04/04/2023 Hasta las 16:45 horas</p>	Comité de Selección / Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 05/04/2023 al 13/04/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	EI 14/04/2023	
5	Evaluación de Conocimientos	Del 17/04/2023 al 18/04/2023	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	EI 18/04/2023	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	EI 19/04/2023	
8	Entrevista Final	Del 20/04/2023 al 21/04/2023	
9	Publicación de Resultados Finales	EI 21/04/2023	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato	Del 24/04/2023 al 28/04/2023	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 foliado 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.