

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 020-2020-OSIPTEL
ORIENTADOR LOS OLIVOS / CERCADO DE LIMA
(02 VACANTES)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Brindar orientación a los usuarios y potenciales 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, para la atención de consultas y/o problemas reportados por ellos.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Subgerencia de Servicio al Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Jefatura de Recursos Humanos de la Gerencia de Administración y Finanzas

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. Resolución de Gerencia General N° 00110-2020-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.
- d. 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, desempeñando funciones relacionadas a la materia, mínimo como Practicante Profesional, en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de un (01) año en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
	Compromiso y Trabajo en equipo	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Derecho, Ciencia Política, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento en Atención al Usuario, Regulación de Servicios Públicos y Normas de Protección al Consumidor/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 a los usuarios a través de los diversos canales de orientación, según corresponda, para atender las consultas efectuadas.
2	Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Sub Gerencia de Servicio 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 Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y 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	Apoyar en la gestión y organización del centro de orientación del OSIPTEL, para mantener su operatividad durante el lapso que la institución disponga, para la atención de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
7	Desarrollar actividades de orientación y difusión a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, para contribuir al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
8	Preparar informes sobre el funcionamiento y gestión del centro de orientación y la atención de usuarios a través de los diferentes mecanismos de orientación, para contribuir a mantener y/o mejorar el servicio que presta el OSIPTEL a la ciudadanía y sirva de insumo de otros procesos del OSIPTEL.
9	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.
10	Otras funciones asignadas por el Subgerente de Servicio al Usuario relacionadas a la misión del puesto.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	1.- CO de Lima - Norte Dirección: Av. Las Palmeras N° 3901 - Los Olivos 2.- CO de Lima - Cercado Dirección: Av. Bolivia N° 380 - Cercado de Lima
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2020
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 4,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	-

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

TABLA DE PUNTAJES DE EVALUACION CURRICULAR					
N°	Descripción	Incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica		No incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica	
		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 las capacitaciones requeridas en el perfil de puesto	1	-	3	-
2.2	Cuenta con capacitación adicional por materia a las requeridas en el perfil de puesto	-	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	9	-	17	-
3.2	Cuenta con <u>experiencia específica</u> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto	-	12	-	23
Puntaje Total del Ítem		15	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO	FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA		

1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 01 al 14/07/2020	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN (2):</p> <p>- La postulación se realizará a través de Ficha de Resumen Curricular (http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales), adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf, debidamente firmado y foliado, remitiéndola al correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe</p> <p>- Asunto: Concurso CAS 020-2020-OSIPTEL:ORIENTADOR LOS OLIVOS / CERCADO DE LIMA</p> <p>- Los enlaces, link o documentos comprimidos, no serán admitidos.</p> <p>- Las Fichas de Resumen Curricular recibidas antes de la fecha y hora indicada o fuera de la misma, no serán admitidas.</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 termino del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos importantes para la verificación de requisitos mínimos, caso contrario <u>serán descalificados automáticamente</u>.</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>	13 y 14/07/2020 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 15 al 17/07/2020	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	20/07/2020	
5	Evaluación de Conocimientos	21/07/2020	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	22/07/2020	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicológica	Del 23 al 30/07/2020	
8	Publicación de Resultados de Evaluación Psicotécnica y Psicológica	03/08/2020	
9	Publicación del Rol de Entrevistas	04/08/2020	
10	Entrevista Final	05 y 06/08/2020	
11	Publicación de Resultados Finales	07/08/2020	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO (VINCULACION)			
12	Suscripción del Contrato	Del 10 al 14/08/2020	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.