

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 005-2020 OSIPTEL

ORIENTADOR MÓDULO MAC

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Brindar orientación a los 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, con la finalidad de atender consultas de manera veráz, clara y oportuna.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

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 laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de seis (06) meses en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de seis (06) meses en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas 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	Compromiso y Trabajo en equipo	
	Grado de Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Protección al Consumidor y Atención al Usuario	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación.	(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 Brindar orientación presencial, telefónica o escrita a los usuarios para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
- 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 Preparar información relacionada a la atención de usuario para la elaboración de informes/memorandos.
- 7 Apoyar en la coordinación y efectuar talleres o charlas informativas a grupos de usuarios para difundir el marco normativo vigente
- 8 Otras funciones asignadas por el Subgerente de Servicio al Usuario relacionados a la misión del puesto.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	OSIPTEL - MAC Open Plaza Atocongo
Duración del contrato	03 meses
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	Lunes a Viernes de 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 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
Formación Académica		5	7
1.1	Grado de Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	5	----
	Título Profesional en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	----	10
Experiencia General		CUMPLE	NO CUMPLE
2.1	Experiencia laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	----	----
Experiencia Específica		10	18
2.2	Experiencia específica de seis (06) meses hasta un (01) año en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado	4	----
	Más de un (01) año en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado	----	7
2.3	Experiencia específica de seis (06) meses hasta un (01) año en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	6	----

	Más 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.	----	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 05 al 18/02/2020	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN (2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 005-2020-OSIPTEL: ORIENTADOR MÓDULO MAC. - 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 17 y 18/02/2020 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
3	Publicación de lista de Postulantes	20/02/2020	Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de Verificación de Cumplimiento Requisitos Mínimos	24/02/2020	Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
5	Evaluación de Conocimientos (3)	26/02/2020	Recursos Humanos
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	28/02/2020	Recursos Humanos
7	Evaluación Curricular	02/03/2020	Recursos Humanos
8	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	04/03/2020	Recursos Humanos
9	Evaluación Psicométrica y Psicológica (3)	Del 05 al 09/03/2020	Consultora
10	Publicación de Resultados de Evaluación Psicométrica	10/03/2020	Recursos Humanos
11	Publicación de candidatos que pasan a Entrevista Final	10/03/2020	Recursos Humanos
12	Recepción de documentación sustentatoria de información declarada en la Ficha de Resumen Curricular (4)	12/03/2020	Mesa de Partes
13	Publicación de cronograma para la Entrevista Final	16/03/2020	Recursos Humanos
14	Entrevista Final (3)	Del 17 al 20/03/2020	Comité de Selección
ELECCIÓN			
15	Publicación de Resultados Finales	23/03/2020	Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
16	Suscripción del Contrato	Del 24 al 30/03/2020	Recursos Humanos
17	Registro del Contrato	Del 24 al 30/03/2020	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 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.