



CONVOCATORIA CAP N° 003-2017-OSITRAN-JGRH-GA
UN (01) JEFE DE ATENCION AL USUARIO FINAL PARA
GERENCIA DE ATENCION AL USUARIO

I. OBJETO

Proponer, conducir y ejecutar las actividades de orientación de los deberes y derechos del usuario final, así como los procesos para la atención de calidad de los servicios relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, conforme a las disposiciones contractuales y normativas de la materia, con el objetivo de cautelar los intereses de los usuarios finales.

II. ÁREA SOLICITANTE

Gerencia de Atención al Usuario.

III. DEPENDENCIA ENCARGADA DE REALIZAR EL PROCESO DE SELECCIÓN

Gerencia de Administración.

IV. BASE LEGAL

- ✓ Decreto Supremo N° 003-97-TR, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- ✓ Resolución N° 081-2016-GG-OSITRAN, que aprueba la DIR-GA-07-16, Directiva de Selección y Contratación de Personal.
- ✓ Resolución N° 019-2013-PD-OSITRAN, de fecha 05 de marzo de 2013, que aprueba el Manual de Descripción de Puestos y sus modificatorias.

V. PERFIL DEL PUESTO / CARGO

Ver perfil de puesto. (De acuerdo a la normativa de Servir vigente) – Ver anexo 01.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO / CARGO

Ver perfil de puesto. (De acuerdo a la normativa de Servir vigente) – Ver anexo 01.

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de desarrollo del puesto / cargo	Sede de OSITRAN, Av. Republica de Panama N° 3659 – San Isidro.
Duración del contrato	Plazo indeterminado, con periodo de prueba de tres (03) meses.
Retribución mensual	S/. 14,825 mensuales. Los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad.

VIII. CRONOGRAMA Y ETAPAS DE LA CONVOCATORIA

Las etapas del proceso y/o cronograma ordenan el proceso de convocatoria, y deben respetar los plazos señalados en las normas correspondientes.

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
1	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	10 días anteriores a la convocatoria	GA/JGRH
CONVOCATORIA			
2	Publicación de la convocatoria en el portal web del OSITRAN: www.ositran.gob.pe . Sección: Oportunidad Laboral	02 de marzo de 2017	JGRH
3	Registro de la Ficha Resumen, según el Formato N° 3: Descargado del portal web del OSITRAN, sección: Oportunidad Laboral (Solicitud del postulante)	Del 03 al 09 de marzo de 2017	Postulantes
4	Presentar de manera obligatoria en mesa de partes del OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios N° 182 - piso 4, Surquillo, en horario de: 09:00 a 17:00 horas, la siguiente documentación: - Ficha resumen (según el Formato N° 3); - Currículum vitae descriptivo, documentado y ordenado de acuerdo a los criterios de evaluación. (Ver cuadro de Evaluación Curricular – Técnica). Toda la documentación, debe ser presentada en un folder manila A4, debidamente foliada.	Del 03 al 09 de marzo de 2017	Postulantes
5	Evaluación Curricular	Del 10 al 13 de marzo de 2017	Comité de Selección
6	Resultados de la Evaluación Curricular	14 de marzo de 2017	Comité de Selección / JGRH
7	Evaluación de Conocimientos	15 de marzo de 2017	Comité de Selección
8	Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos y cronograma de entrevistas personales y evaluación psicológica (*)	16 de marzo de 2017	Comité de Selección / JGRH
9	Evaluación Psicológica Lugar y Hora. Se publicarán también los resultados de la evaluación de conocimientos	17 de marzo de 2017	Consultor Externo
10	Entrevista Personal Lugar y Hora. Se publicarán también los resultados de la evaluación de conocimientos	21 de marzo de 2017	Comité de Selección

11	Publicación de resultado final (*)	22 de marzo de 2017	Comité de Selección / JGRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO / CARTA DE INCORPORACIÓN			
12	Suscripción y Registro del Contrato o recepción de la Carta de Incorporación	Del 23 al 29 de marzo de 2016	JGRH/GA/ Ganador de convocatoria

(*) Las publicaciones se realizarán en el portal web del OSITRAN: www.ositran.gob.pe

Toda postergación del proceso de selección será pública y justificada, la misma que se comunicará a través del portal web del OSITRAN.

IX. DE LAS ETAPAS DE LA EVALUACIÓN

Las etapas del proceso de selección son preclusivas y los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio, salvo la evaluación psicológica que será referencial.

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un mínimo y un máximo de puntos para cada etapa, teniendo un peso ponderado en la nota final de:

ETAPAS	Peso	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo Ponderado	Puntaje Máximo Ponderado
Evaluación Curricular	30%	12	20	3.6	6
Evaluación Técnica	30%	12	20	3.6	6
Evaluación Psicológica	-	No tiene puntaje	-	-	No tiene puntaje
Entrevista Personal	40%	12	20	4.8	8
TOTAL	100%			12	20

Los postulantes que no se presenten en alguna de las etapas del proceso de evaluación quedarán fuera del proceso de selección de personal.

FASES DE SELECCIÓN

- Es de carácter eliminatorio y tiene puntaje por etapas, siendo la nota mínima 12 y la nota máxima 20.
- Las consideraciones a tener en cuenta por parte de los postulantes serán determinados por el Comité de Selección.

Evaluación Curricular - Técnica												Σ Puntaje (20 pts)	Factor de evaluación 30%
Formación Académica (Nivel de estudio y/o grado académico)		Programa de Especialización y/o Diplomado		Conocimientos		Experiencia							
Postulantes	Derecho, Economía o Ciencias de la Comunicación	Egresado de la maestría en Gestión Pública, o MBA	Diploma de Master, o Diploma en Regulación; Análisis Económico del Derecho, Gestión Pública; Derecho de la Empresa, Consumo, Economía, Asociación Público Privadas, o Concesiones	Curso en Regulación, o Políticas Públicas, o Protección al Consumidor, o afines en atención al Usuario y/o Consumidor	Conocimientos en la normativa de Protección al Consumidor, o Regulación, o Concesiones, o Atención al usuario en el sector público (*)	Ofimática Nivel básico (**)	Experiencia general no menor de seis (06) años, en el sector público o privado	Experiencia específica no menor de tres (03) años en un puesto similar y/o en puestos con funciones equivalentes de analista, en el sector público o privado.	Experiencia específica no menor de tres (03) años en un puesto similar y/o en puesto con funciones equivalentes de analista en el Sector Público	Experiencia específica mayor de cuatro (04) años en un puesto similar y/o en puesto con funciones equivalentes de analista en el Sector Público (***)	Experiencia específica igual o mayor a tres (03) años en un puesto similar y/o en puesto con funciones equivalentes de especialista o Jefe en áreas de Atención al Usuario en el Sector Público (***)		
	2 puntos	2 puntos	2 puntos	1 punto	Declaración Jurada	Declaración Jurada	2 puntos	3 puntos	3 puntos	2 puntos	3 puntos		

(*) Anexo 02

(**) Anexo 03

(***) Un punto por cada año adicional

X. DE LAS BONIFICACIONES

Se considerará en los casos que correspondan, la aplicación de las siguientes bonificaciones:

10.1. Bonificación por discapacidad: De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 48.1 del artículo 48° de la Ley N° 29973, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio, obtendrán una **bonificación del 15% sobre el puntaje total obtenido en la etapa de evaluación, que incluye la entrevista final.** Por tanto, el postulante que haya acreditado dicha condición en el Currículo Vitae documentado (mediante la copia del carné de discapacidad emitido por el CONADIS), percibirá tal bonificación.

10.2. Bonificación por ser Licenciado del Servicio Militar Acuartelado y de las Fuerzas Armadas: De acuerdo con lo establecido en el artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR-PE, obtendrán una **bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista.** Por tanto, el postulante que haya acreditado dicha condición en el Currículo Vitae documentado (mediante la copia del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de Fuerzas Armadas), percibirá tal bonificación.

La omisión en la presentación de las acreditaciones correspondientes en el Currículo Vitae, no dará derecho a la asignación de la referida bonificación ni podrá ser materia de subsanación alguna.

XI. DE LOS RESULTADOS FINALES

Para ser declarado ganador del puesto/cargo convocado se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones:



- Evaluación curricular : Puntaje 30%
- Evaluación de conocimientos : Puntaje 30%
- Entrevista personal : Puntaje 40%

$\text{Puntaje Total} = \text{Evaluación curricular} + \text{Evaluación de conocimientos} + \text{Entrevista Personal}$

Si es una persona con discapacidad y ha acreditado tal condición:

$\text{Puntaje Final} = \text{Puntaje Total} + 15\% \text{ Bonificación por Discapacidad} * \text{Puntaje Total}$

Si es Personal Licenciado de las Fuerzas Armadas y ha acreditado tal condición:

$\text{Puntaje Total} = \text{Evaluación Curricular} + \text{Evaluación Conocimientos} + \text{Entrevista Personal} + 10\% \text{ Entrevista Personal}$

Se publicará los resultados finales en orden de mérito, de acuerdo al puntaje final.

XII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

12.1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso podrá ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

12.2. Cancelación del proceso de selección

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la Entidad:

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la Entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otros supuestos debidamente justificados.

XIII. DE LA IMPUGNACIÓN

El postulante que no estuviera de acuerdo con el resultado final luego de la publicación de los resultados finales, podrá solicitar la **aclaración** dentro del día siguiente a la fecha de publicación, la cual será atendida por el Comité Evaluador a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de la recepción del documento.

De no estar conforme con dicha aclaración, tendrá expedito su derecho de impugnación ante el Tribunal Civil, dentro de los plazos establecidos en el Reglamento del Tribunal del Servicio Civil.

XIV. DE LA SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL DOCUMENTO O CONTRATO

Dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los resultados, el ganador (a) del puesto convocado deberá presentar los documentos requeridos para su



incorporación a la Entidad y suscripción del contrato correspondiente, según lo señalado en la Directiva sobre Selección y Contratación de Personal.

El postulante que resulte ganador y que viene prestando servicios en una Entidad Pública, deberá solicitar a la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, de la Entidad que proviene, su retiro del Módulo de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

El personal que ingresa bajo el régimen de la actividad privada o por Contratación Administrativa de Servicios, estará sujeto a un periodo de prueba de tres (03) meses. Asimismo, previo acuerdo por escrito entre las partes, puede pactarse, en el caso del personal sujeto al régimen de la actividad privada, un tiempo mayor, el cual no podrá exceder de los seis (06) meses, siempre que se requieran de un periodo de capacitación o adaptación, o la naturaleza o grado de responsabilidad del puesto lo justifique.



Formato N° 11

Declaración Jurada de no tener impedimento para contratar y de no percepción de otros ingresos del Estado

Por medio del presente, yo _____,
identificado (a) con DNI N° _____, domiciliado (a) en

del distrito de _____, de la provincia de _____
y Departamento de _____, declaro bajo
juramento:

1. No tener impedimento para contratar con el Estado.
2. Si resultara ganador (a) del proceso de selección al que postulé y de vincularme laboralmente con OSITRAN, no podré percibir otro ingreso del Estado, salvo por función docente o dietas por participación en un directorio de entidades o empresas públicas. De configurarse dicha situación de excepción, informaré a la Entidad.

Nombre : _____

Documento de Identidad : _____

Firma : _____

ANEXO 01



FORMATO DE PERFIL DE PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o unidad orgánica: Jefatura de Atención al Usuario Final
Denominación del puesto: Jefe / SP-DS
Nombre del puesto: Jefe de Atención al Usuario Final
Dependencia jerárquica lineal: Gerente de Atención al Usuario
Dependencia funcional: No aplica
Puestos su cargo: Especialista de Atención al Usuario Final

MISIÓN DEL PUESTO

Proponer, conducir y ejecutar las actividades de orientación de los derechos y deberes del usuario final, así como de los procesos para la atención de calidad de los servicios relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, conforme a las disposiciones contractuales y normativa de la materia, con el objeto de cautelar los intereses de los usuarios finales.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Formular y ejecutar políticas y procesos de mejora de atención al usuario final así como de seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios brindados por parte de las Entidades Prestadoras para la adopción o implementación de estándares y buenas prácticas en servicios de atención al usuario final.
- 2 Proponer y ejecutar acciones para la implementación de canales de atención al usuario final, en coordinación con los órganos internos que correspondan.
- 3 Dirigir y/o desarrollar encuestas, estudios e indicadores sobre las necesidades de los servicios de atención al usuario final y otros aspectos vinculados con el uso de la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN.
- 4 Proponer a la gerencia acciones de promoción y capacitación, dirigidas a los usuarios, sobre sus derechos y obligaciones, y otras materias; así como a las Entidades prestadoras, respecto a las obligaciones que tienen frente a los usuarios.
- 5 Analizar el procesamiento de los casos recurrentes de reclamos, con el fin de promover y ejecutar la implementación de acciones para la adopción de estándares y medidas para la atención de calidad al usuario, así como la implementación de buenas prácticas en servicios de atención al usuario final por parte de las entidades prestadoras, según corresponda.
- 6 Revisar y emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las entidades prestadoras conforme a la normativa de la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros Órganos de Ositran que correspondan.
- 7 Promover y ejecutar acciones de difusión sobre información de los derechos y obligaciones del usuario final, en cumplimiento con las disposiciones contractuales y normativa de la materia, según corresponda, en coordinación con la oficina de comunicación corporativa.
- 8 Brindar asistencia y coordinar con la Secretaría Técnica de los Consejo de Usuarios nacionales y regionales; así como apoyar en la coordinación con el Consejo Nacional de Protección al Consumidor.
- 9 Otras funciones asignadas por el Gerente de Atención al Usuario, relacionadas a la misión del puesto.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Con todas las instancias de la Entidad,

Coordinaciones Externas

Entidades e Instituciones que se requiera para desarrollar las tareas que tiene encomendadas.

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Nivel Educativo

	Incompleto	Completo
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/> Egresado(a)	Derecho; Economía o Ciencias de la Comunicación.
<input type="checkbox"/> Bachiller	
<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	
<input type="checkbox"/> Maestría	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	
<input type="checkbox"/> Doctorado	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Si No

¿Requiere habilitación profesional?

Si No



CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentatoria) :

Normativa de Protección al Consumidor; o, Regulación; o, Concesiones; o, Atención al usuario en el sector público

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 22 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Diploma de Master o Diplomado en Regulación; Análisis Económico del Derecho; Gestión Pública; Derecho de la Empresa; Consumo; Economía, Asociación Público Privadas o Concesiones.

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
Procesador de textos (Word, Open Office Write, etc.)		X		
Hojas de Cálculo (Excel, OpenCalc, etc.)		X		
Programa de presentaciones (Power point, prezi, etc.)		X		
(Otros)				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
Inglés	X			
.....				
.....				
Observaciones-				

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

6 años.

Experiencia específica

A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en función o la materia:

3 años en un puesto similar y/o en puestos con funciones equivalentes.

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (Parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:

3 años.

C. Marque el nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante profesional
 Auxiliar o Asistente
 Analista
 Especialista
 Supervisor / Coordinador
 Jefe de Área o Dpto.
 Gerente o Director

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

NACIONALIDAD

¿Se requiere nacionalidad peruana?

Sí X No

Anote el sustento

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Orientación a resultados, Vocación de servicios, Trabajo en equipo.






ANEXO 02

DECLARACIÓN JURADA

Por medio del presente, yo _____, identificado
(a) con DNI N° _____, domiciliado (a) en
_____ del
distrito de _____, de la provincia de
_____ y Departamento de _____.

DECLARO BAJO JURAMENTO tener conocimiento y manejar lo siguiente, de acuerdo al perfil solicitado.

Marcar con un aspa.

Conocimientos	Básico
Conocimientos en la normativa de Protección al Consumidor, o Regulación, o Concesiones, o Atención al usuario en el sector público	

Lima,..... de..... 2017.

Firma

Es obligatorio presentar el presente formato, caso contrario descalifica al postulante.



ANEXO 03

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTOS DE OFIMÁTICA

Por medio del presente, yo _____, identificado
 (a) con DNI N° _____, domiciliado (a) en
 _____ del
 distrito de _____, de la provincia de
 _____ y Departamento de _____.

DECLARO BAJO JURAMENTO conocer y manejar los programas de Microsoft Office de acuerdo al siguiente cuadro:

Marcar con un aspa.

OFIMÁTICA	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos (Word, Open Office Write, etc.)			
Hojas de Cálculo (Excel, OpenCalc., etc.)			
Programa de presentaciones (Power point, prezi, etc.)			
(Otros)			

Lima,..... de..... 2017.

Firma

Es obligatorio presentar el presente formato, caso contrario descalifica al postulante.