

CONVOCATORIA CAP N° 015-2017-OSITRAN-JGRH-GA
UN (01) ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL USUARIO FINAL DE LA JEFATURA DE
ATENCIÓN AL USUARIO FINAL DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. OBJETO

Ejecutar las actividades de orientación al usuario final y procesamiento de consultas o reclamos y su seguimiento, respecto a la mejora de la calidad de los servicios relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencias del OSITRAN, a fin de custodiar los derechos e intereses de los usuarios finales, conforme a las disposiciones contractuales y normativas materias

II. ÁREA SOLICITANTE

Gerencia 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° 062-2017-GG-OSITRAN, que aprueba la DIR-GA-003-17, 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	Calle Los Negocios 182 Piso 2, Surquillo.
Duración del contrato	A Plazo Indeterminado, con un periodo de prueba de tres (03) meses.
Retribución mensual	S/. 12,500 (Doce mil Quinientos y 00/100 soles). 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	16 de octubre 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 17 al 23 de octubre de 2017	Postulantes
SELECCIÓN			
4	Presentar de manera obligatoria en mesa de partes del OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios 182 - piso 2, 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); - Declaraciones Juradas adjuntas a las bases de la convocatoria. Toda la documentación, debe ser presentada en un folder manila A4, debidamente foliada.	Del 17 al 23 de octubre de 2017	Postulantes
5	Evaluación Curricular	Del 24 al 25 de octubre de 2017	Comité de Selección
6	Resultados de la Evaluación Curricular (*)	25 de octubre de 2017	Comité de Selección / JGRH
7	Evaluación de Conocimientos	26 de octubre de 2017	Comité de Selección
8	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos (*)	27 de octubre de 2017	Comité de Selección / JGRH
9	Evaluación Psicológica	30 de octubre de 2017	Consultor Externo
10	Entrevista Personal	31 de octubre de 2017	Comité de Selección
11	Publicación de resultado final (*)	03 de noviembre 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 06 al 10 de noviembre de 2017	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 de Conocimientos	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 determinadas por el Comité de Selección.

Postulantes	Evaluación Curricular - Técnica											Σ Puntaje (20 ptos)	Factor de evaluación 30%
	Formación Académica (Nivel de estudio y/o grado académico)			Curso / Programa de Especialización y/o Diplomado	Conocimientos		Experiencia ¹						
	Bachiller en Derecho, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	Titulado / Licenciatura en Derecho, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración	Egresado de la maestría en Gestión Pública	Diplomado en Gestión Pública; Derecho Administrativo; Regulación; Concesiones; Protección al consumidor o Atención al usuario en el sector público	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 cinco (05) años en el sector público o privado	Experiencia específica no menor de tres (03) años en puesto similares o en puestos con funciones equivalentes a nivel analista en el sector público o privado	Experiencia específica mayor de (04) años en puesto similares o en puestos con funciones equivalentes a nivel analista en el sector público o privado (***)	Experiencia específica no menor de dos (02) años en puesto similares o en puestos con funciones equivalentes a nivel analista en el sector público	Experiencia específica mayor de tres (03) años en el área de atención al usuario o al ciudadano a nivel especialista en el sector público (***)		
	3 puntos	2 puntos	2 puntos	3 puntos	Declaración Jurada	Declaración Jurada	2 puntos	2 puntos	2 puntos	2 puntos	2 puntos		

(*) Declaración Jurada (Ver anexo N° 02).

(**) Declaración Jurada (Ver anexo N° 03).

(***) Un punto por cada año adicional (tope máximo 2 puntos).

⁽¹⁾ Se contará desde el egreso de la formación correspondiente. Por lo cual debe presentar constancia de egresado en la etapa curricular, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el diploma de bachiller o título.

Nota:

- Cada curso de especialización deben tener no menos de 12 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas (sólo si el curso es dictado por el ente rector debe ser mayor de ocho horas).
- Para el caso de la experiencia específica "En puestos similares o en puestos con funciones a equivalentes a un analista en el sector público o privado", deben presentar certificado de trabajo, constancias, actas de conformidad, órdenes de servicio, o resoluciones de designación que contenga las fecha de inicio y fin en el puesto o servicio, y para el caso de las funciones, debe adjuntar los términos de referencia o el manual del perfil puesto; y, si es privado, la constancia o algún documento del que se evidencie la similitud con las funciones requeridas en el perfil.



Documentos a Presentar indicado en las Bases de la Convocatoria (Pág. 2):

- ✓ Ficha resumen (según el Formato N° 3);
- ✓ Currículum vitae descriptivo, documentado y ordenado de acuerdo a los criterios de evaluación.
 - El postulante que no presente su Currículo Vitae descriptivo, documentado y la Solicitud del postulante debidamente llenada y firmada en las fechas establecidas en las bases de la convocatoria y/o no sustente con documentos el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el perfil del puesto, será DESCALIFICADO.
 - Los documentos deben ser presentados en forma ordenada cronológicamente, la información debe ser explícita, de acuerdo a lo solicitado en el perfil del puesto.
 - El sustento del Currículo Vitae debe acreditar la permanencia (fecha de inicio y fecha de finalización del vínculo) en el cargo / puesto / servicio, caso contrario, se excluirá de la calificación dicho documento; asimismo, en el documento de capacitación debe indicar el número de horas de la capacitación de acuerdo al perfil solicitado.
Cabe indicar que la información consignada en la hoja de vida documentada tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.
 - Declaraciones Juradas adjuntas a las bases de la convocatoria (Formato 11, anexo 02 y 03).

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%

Puntaje Total = Evaluación curricular + Evaluación de conocimientos + Entrevista Personal

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

Puntaje Final = Puntaje Total + 15% Bonificación por Discapacidad * Puntaje Total

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

Puntaje Total = Evaluación Curricular + Evaluación de Conocimientos + Entrevista Personal + 10% 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:	Profesional I / SP-ES
Nombre del puesto:	Especialista en Atención al Usuario Final
Dependencia jerárquica lineal:	Jefe de Atención al Usuario Final
Dependencia funcional:	No aplica
Puestos su cargo:	No aplica

MISIÓN DEL PUESTO

Ejecutar las actividades de orientación al usuario final y procesamiento de consultas o reclamos y su seguimiento, respecto a la mejora de la calidad de los servicios relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, a fin de custodiar los derechos e intereses de los usuarios finales, conforme a las disposiciones contractuales y normativa materia.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Brindar asistencia y apoyo en la formulación de 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. Brindar asistencia en la propuesta y ejecución de acciones para la implementación de canales de atención al usuario final.
3. Atender las peticiones (consultas, solicitudes) presentadas por los usuarios finales, de la infraestructura de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, a través de los diversos canales como vía telefónica, electrónica, escrita y/o presencial.
4. Orientar a los usuarios finales de la infraestructura de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto del procedimiento de reclamos y de los deberes y derechos que le asisten.
5. Promover y velar por el cumplimiento de las normas de protección al usuario final, contenidas en los diversos documentos normativos del OSITRAN.
6. Brindar asistencia en el procesamiento de los casos recurrentes de reclamos de los usuarios finales con el fin de adoptar las medidas y/o acciones pertinentes, tales como propuestas normativas, solicitudes de información a las Entidades Prestadoras, entre otros.
7. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.
- 8.

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
☐ Primaria	☐	☐
☐ Secundaria	☐	☐
☐ Tercera Básica (1 a 7 años)	☐	☐
☐ Educación Superior (1 a 4 años)	☐	☐
☒ Universitario	☐	☒

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

☐ Egresado(a)

☒ Bachiller

☐ Título/ Licenciatura

☐ Maestría

☐ Especialista ☐ Especialista

☐ Doctorado

☐ Investigador ☐ Titulado

Derecho, Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración.

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

☐ Si ☒ No

¿Requiere habilitación profesional?

☐ Si ☒ No



CONOCIMIENTOS

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

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 12 horas de capacitación y los diplomados no menos de 30 horas.

Diplomado en Gestión Pública; Derecho Administrativo; Regulación; Concesiones; Protección al consumidor o Atención al usuario en el sector público.

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos (Word, OpenOffice Write, etc.)		X		
Hojas de Cálculo (Excel, OpenCalc, etc.)		X		
Programa de presentaciones (Power point, prezi, etc.)		X		
(Otros)				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	X			
.....				
.....				
Observaciones -				

EXPERIENCIA

Experiencia general

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

5 años.

Experiencia específica

A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en función a 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:

2 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 alguna adicional para el puesto.

NACIONALIDAD

¿Se requiere nacionalidad peruana?

☐ Sí ☒ No

Añote el sustento

HABILIDADES O COMPETENCIAS

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





DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTOS

Por medio del presente, yo _____ identificado (a)
con Documento Nacional de Identidad Nro. _____, domiciliado en
_____, del distrito de
_____, provincia de _____ y
Departamento de _____.

Declaro bajo juramento, tener conocimientos en la Normativa de Protección al Consumidor, Regulación, Concesiones, o Atención al usuario en el sector público.

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

Firma

DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTOS DE OFIMATICA

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