

CONVOCATORIA CAS N° 019-2016-OSITRAN-GA

UN (01) ESPECIALISTA ECONÓMICO PARA LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. OBJETIVO

Dirigir y/o desarrollar estudios, encuestas, e indicadores sobre las necesidades de los servicios de atención al usuario intermedio y final, así como de otros aspectos vinculados con el uso de la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN.

II. ÁREA SOLICITANTE

Gerencia de Atención al Usuario.

III. DEPENDENCIA ENCARGADA DE REALIZAR EL PROCESO DE SELECCIÓN

Gerencia de Administración.

IV. 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.

V. PERFIL DEL PUESTO / CARGO

REQUISITOS	DETALLE
1. Formación Académica (grado académico y/o nivel de estudios)	✓ Titulado en Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración.
2. Experiencia	✓ Experiencia general no menor de cinco (05) años. ✓ Experiencia específica no menor de cuatro (04) años en el sector público o privado. ✓ Experiencia específica no menor de cuatro (04) años, en temas de orientación al usuario en el sector público y/o protección al consumidor como analista y/o especialista.
3. Competencias	✓ Orientación hacia resultados, Comunicación efectiva, Trabajo en equipo y Empatía.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO / CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a) Dirigir y/o desarrollar estudios, encuestas, e indicadores sobre las necesidades de los servicios de atención al usuario intermedio y final, así como de otros aspectos vinculados con el uso de la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN.
- b) 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 intermedio y final por parte de las entidades prestadoras, según corresponda.
- c) Dirigir la adecuada consolidación periódica de la información estadística en lo que respecta a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, incluyendo información referida a orientaciones, reclamos, y otros temas relacionados con los derechos de los usuarios.
- d) Coordinar con las gerencias pertinentes, acciones de perfeccionamiento del marco regulatorio y acciones de supervisión sobre la base de la información referida a denuncias de los usuarios y/o cantidad de reclamos interpuestos (considerando, materias más reclamadas).
- e) Dirigir las acciones de levantamiento de información en materia de atención de usuarios en las Entidades Prestadoras, participando en el desarrollo de mecanismos para recabar información de los usuarios sobre la prestación de los servicios en la ITUP y para la atención de consultas.
- f) Apoyar la formulación de propuestas normativas para la protección al usuario.

VI. CONDICIONES DEL PUESTO / CARGO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de desarrollo del puesto / cargo	OSITRAN, Calle Los Negocios N° 182 – Piso 4, Surquillo.
Duración del contrato	Desde la fecha de inicio hasta el 30.06.2016, renovables en función a las necesidades institucionales.
Retribución mensual	S/. 13,500.00 (Trece Mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. Para el caso de los coordinadores in situ, el pago se realizará previo informe y conformidad por los servicios prestados por parte del área usuaria.

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
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	10 días anteriores a la convocatoria	GA
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria www.ositran.gob.pe (Oportunidad Laboral)	20 de mayo de 2016	GA / JTI
2	Presentación obligatoria del Currículum Vitae documentado y la Solicitud del postulante debidamente firmado , en Mesa de Partes de OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios 182, piso 4, Surquillo (Con atención a la Gerencia de Administración) de 09:00 a 17:00 horas .	Del 20 al 26 de mayo de 2016	Mesa de Partes de OSITRAN
SELECCIÓN			
3	Evaluación de Currículum Vitae documentado y declaraciones juradas.	Del 27 al 30 de mayo de 2016	Comité Evaluador
4	Publicación de resultados de la evaluación del Currículum Vitae documentado y las declaraciones juradas (*)	31 de mayo de 2016	GA / JTI
5	Evaluación de Conocimientos	01 de junio de 2016	Comité Evaluador
6	Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos y cronograma de entrevistas personales y evaluación psicológica (*)	02 de junio de 2016	GA / JTI
7	Evaluación Psicológica Lugar y Hora se publicará con los resultados de la evaluación de conocimientos	03 de junio de 2016	Consultor Externo
8	Entrevista Personal: Lugar y Hora se publicará con los resultados de la evaluación de conocimientos	06 de junio de 2016	Comité Evaluador
9	Publicación de resultado final (*)	08 de junio de 2016	GA / JTI
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción y Registro del Contrato	Del 09 al 15 de junio de 2016	GA

(*) Las publicaciones se realizarán en la página web: www.ositran.gob.pe

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

VII. DE LAS ETAPAS DE LA EVALUACIÓN

Las etapas del proceso de selección son cancelatorias, por lo que los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio.

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
Examen 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.

EVALUACIÓN CURRICULAR

Tiene puntaje y tiene carácter eliminatorio, puntaje máximo de 20 puntos. Consideraciones a tener en cuenta por parte de los postulantes:

- El postulante que no presente su Currículo Vitae documentado y la Solicitud del postulante debidamente llenada y firmada en las fechas establecidas en las bases y/o no sustente con documentos el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el perfil del puesto / cargo / servicio, así como los indicados en el Currículo Vitae será DESCALIFICADO.
- EL Currículo Vitae deberá estar presentada 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 deberá acreditar con documento los estudios y capacitaciones que se requiera para el puesto / cargo / servicio.
- 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.

Como parte de la evaluación curricular preliminar, el Comité evaluará el cumplimiento de los requisitos mínimos de los candidatos establecidos en las Bases, esto permitirá clasificar a los candidatos como aptos y no aptos.

En la evaluación curricular con puntaje (técnico), el Comité Evaluador consignará la puntuación a los currículos vitae de los candidatos considerados como aptos, el cual será incluido cuando se publique la convocatoria en la página web de OSITRAN.

Nota: Se indica con respecto a la contabilización del tiempo de experiencia laboral, que si el postulante prestó servicios en dos o más instituciones dentro de un periodo de tiempo, solo se tomará en cuenta aquella experiencia donde se acredite el mayor tiempo de permanencia. Cabe indicar que las únicas excepciones por las cuales se considerará es que la prestación de servicios de los candidatos se encuentren dentro de las excepciones de la Ley N° 28175, función docente y la percepción de dietas por participación en uno (1) de los directorios de entidades o empresas públicas.

POSTULANTES	Evaluación Curricular - Técnica							Σ Puntaje (20 ptos)	Factor de evaluación 30%	
	Formación Académica (Nivel de estudio y/o grado académico)		Diplomado y/o Programa de Especialización	Conocimientos	Experiencia					
	Titulado en Economía, Ciencias de la Comunicación o Administración.	Con estudios de maestría en Economía o Finanzas	En Gestión Pública	Con conocimientos en Regulación de Servicios Públicos, debidamente acreditado con certificado	Experiencia general no menor de cinco (05) años.	Experiencia específica no menor de cuatro (04) años en el sector público o privado.	Experiencia específica no menor de cuatro (04) años, en temas de orientación al usuario en el sector público y/o protección al consumidor como analista y/o especialista.			Experiencia específica mayor de (05) años, en temas de orientación al usuario en el sector público y/o protección al consumidor como analista y/o especialista (*)
	3 puntos	3 puntos	1 punto	1 punto	3 puntos	3 puntos	3 puntos			3 puntos

(*) Un (01) punto por cada año adicional (tope máximo 3 puntos).

EVALUACIÓN DE TÉCNICA (CONOCIMIENTOS)

Tiene puntaje y tiene carácter eliminatorio, puntaje máximo de 20 puntos. En esta etapa se aplicará un examen de conocimientos acordes a la naturaleza del perfil del puesto / cargo / servicio materia de la convocatoria.

Pasarán a la siguiente etapa, los postulantes que obtengan los cinco (05) primeros puntajes más altos, en caso de empate, pasarán todos aquellos que hayan obtenido los mayores puntajes en el respectivo orden de mérito.

EVALUACIÓN PSICOLÓGICA

Los postulantes que aprobaron la evaluación técnica, pasarán a la evaluación psicológica.

No tiene puntaje y no tiene carácter eliminatorio; sin embargo, sólo pasarán a la entrevista personal, aquellos postulantes que hayan realizado la prueba de evaluación psicológica, caso contrario el postulante será DESCALIFICADO por inasistencia del presente proceso de selección, quedando eliminado del presente proceso de selección.

ENTREVISTA

Tiene puntaje y tiene carácter eliminatorio, puntaje máximo de 20 puntos. En esta etapa, el comité designado evaluará conocimientos, experiencia, competencias entre otros aspectos requeridos por el puesto.

VIII. DE LAS BONIFICACIONES

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

Bonificación por discapacidad: De acuerdo al artículo 48° de la Ley N° 29973, se dispone que las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio, obtendrán una **bonificación del 15% del puntaje final obtenido**. Por tal, el postulante que haya acreditado dicha condición en el Currículo Vitae documentado percibirá dicha bonificación, y para sustentar dicha condición deberá haber adjuntado copia del carné de discapacidad emitido por el CONADIS.

Bonificación por ser licenciado de las Fuerzas Armadas: De acuerdo a lo establecido en el artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR-PE, se dispone otorgar una **bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista**, siempre que el postulante haya acreditado dicha condición en el Currículo Vitae documentado, y para sustentar dicha condición deberá haber adjuntado una copia del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de Fuerzas Armadas.

La no presentación de dicho documento en su currículum vitae, no dará derecho a la asignación de la referida bonificación ni podrá ser materia de subsanación alguna.

IX. DE LOS RESULTADOS FINALES

Para ser declarado ganador se tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

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

Puntaje Total = Evaluación. Curricular + Evaluación. Conocimientos + Entrevista Personal

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

Puntaje Total = Evaluación Curricular + Evaluación Conocimientos + Entrevista Personal + 10% Entrevista Personal

Si es persona con discapacidad y haya acreditado tal condición:

Puntaje Final = Puntaje Total + 15% Bonificación por Discapacidad (Puntaje Total)
--

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

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

1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso puede 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.

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. Otras debidamente justificadas.

XI. 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 a 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.

XII. DE LA SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL DOCUMENTO O CONTRATO

El postulante que resulte ganador y que viene prestando servicios en una entidad pública, deberá solicitar al área de Recursos Humanos de la entidad que proviene la baja en el Módulo de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.

El personal que ingresa bajo la modalidad DL 728 (Aplazo indeterminado) ó DL 1057 (CAS), estará sujeto a un periodo de prueba de tres (03) meses. Asimismo, previo acuerdo por escrito entre las partes, puede pactarse un tiempo mayor, el cual no excederá 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.

XIII. DE LA DEVOLUCIÓN DEL CURRICULUM VITAE

Una vez concluida todo el proceso de la convocatoria, se otorgará un plazo máximo de 10 (diez) días útiles para que las personas que postularon recojan su currículo vitae previa solicitud presentada a través de Mesa de Partes de OSITRAN; posterior a este plazo dichos documentos serán eliminados.