

CONVOCATORIA CAS N° 055-2015-OSITRAN-GA

UN (01) ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO **PARA LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

I. OBJETIVO

Brindar apoyo a la Gerencia de Atención al Usuario en la organización de eventos de capacitación o talleres, así como en la atención al usuario, brindando orientación sobre las consultas y/o solicitudes presentadas por los usuarios.

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)	✓ Profesional con Licenciatura en Ciencias de Comunicación o Administración.
2. Experiencia	✓ Experiencia laboral no menor de seis (06) años. ✓ Experiencia profesional no menor de dos (02) años, de preferencia en el área de atención al usuario o al ciudadano, o en el área de comunicaciones, de preferencia en organismos reguladores.
3. Conocimientos	✓ Conocimientos de preferencia en Comunicación Corporativa.
4. Competencias	✓ Orientación al Resultados, Comunicación efectiva, Trabajo en equipo, empatía.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO / CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Apoyo en la organización de eventos de capacitación, charlas y/o talleres dirigidos a difundir, principalmente, los derechos y obligaciones de los Usuarios.

- b. Apoyo en la organización de las sesiones de los Consejos de usuarios de alcance nacional y regional de OSITRAN.
- c. Apoyo en la implementación de módulos de orientación en las diferentes concesiones de la infraestructura de Transporte de uso Público (ITUP) de competencia del OSITRAN.
- d. Apoyo en la atención y absolución de consultas / solicitudes formuladas por los usuarios.
- e. Apoyo en la elaboración de una Política de Atención al Usuario, así como, en la elaboración de un Plan de Educación a los Usuarios y las Entidades Prestadoras.
- f. Apoyo con el seguimiento y cumplimiento de las actividades programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico Institucional de la Gerencia de Atención al Usuario, para el cumplimiento efectivo de sus funciones de acuerdo al ROF del OSITRAN.

VII. CONDICIONES DEL PUESTO / CARGO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de desarrollo del puesto / cargo	Calle Los Negocios N° 182 - Surquillo
Duración del contrato	Desde la firma del contrato, hasta el 31 de diciembre, renovables en función a las necesidades institucionales.
Retribución mensual	S/ 6,000.00 (Seis Mil y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

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
	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)	17 de junio de 2015	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 18 al 24 de junio de 2015	Mesa de Partes de OSITRAN
SELECCIÓN			
3	Evaluación de Currículum Vitae documentado, las declaraciones juradas y evaluación técnica	Del 25 al 26 de junio 2015	Comité Especial
4	Publicación de resultados de la evaluación del Currículum Vitae documentado y las declaraciones juradas (*)	El 30 de junio del 2015	GA / JTI

5	Evaluación Técnica (Conocimientos)	El 01 de julio del 2015	Comité Especial
6	Publicación de resultados de la evaluación técnica y cronograma de entrevistas personales y evaluación psicológica (*)	El 01 de julio del 2015	GA / JTI
7	Evaluación Psicológica Lugar y Hora se publicará con los resultados de la evaluación técnica	El 02 de julio del 2015	Comité Especial
8	Entrevista Personal: Lugar y Hora se publicará con los resultados de la evaluación técnica	El 03 de julio del 2015	GA / JTI
9	Publicación de resultado final (*)	El 06 de julio del 2015	GA / JTI
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción y Registro del Contrato	Del 07 al 13 de julio del 2015	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.

IX. 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.

Postulantes	Evaluación Curricular								Sub Total (A= 30%)	Nota
	Formación Profesional (Nivel de estudio y/o grado académico)	Curso y/o Especialización	Conocimientos Adquiridos para el Puesto		Experiencia Laboral					
	Profesional con Licenciatura en Ciencias de Comunicación o Administración	Curso de Sistemas de Gestión de la calidad	Conocimientos sobre atención al ciudadano	Conocimiento de Preferencia en Comunicación Corporativa	Experiencia Laboral no menor de seis (06) años	Experiencia Laboral mayor a ocho (08) años	Experiencia profesional no menor de dos (02) años, de preferencia en el área de atención al usuario o al ciudadano, o en el área de comunicaciones, de preferencia en organismos reguladores	Experiencia profesional mayor a tres (03) años, de preferencia en el área de atención al usuario, o en el área de comunicaciones, de preferencia en Organismos Reguladores		
	3 puntos	2 puntos	2 puntos	2 puntos	3 puntos	2 puntos	4 puntos	2 puntos		

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.

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.

X. 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 carne 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 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 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.

XII. 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

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 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.

XIV. 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.

XV. 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 currículum vitae previa solicitud presentada a través de Mesa de Partes de OSITRAN; posterior a este plazo dichos documentos serán eliminados.