

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**PROCESO CAS N°107-2023**
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
DOS (02) ASISTENTES EN GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN**I. GENERALIDADES****1.1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de dos (02) Asistentes en Gestión de Canales de Atención para apoyar en la gestión de la atención al ciudadano en los diferentes canales, para contribuir con la mejora continua de los procesos relacionados, según las normas y procedimientos vigentes, así como los objetivos establecidos por la institución.

1.2 Dependencia solicitante

División de Supervisión Regional

1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Gerencia de Recursos Humanos

1.4 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, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 31131, "Ley que establece disposiciones para erradicar la discriminación en los Regímenes Laborales del Sector Público"
- Procedimiento Interno de Selección de Personal de Osinergmin (PI-74-rev 3).
- Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR-PE, que aprueba por delegación la "Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 – Versión 3".
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°065-2020- SERVIR-PE, que aprueba la "Guía para la virtualización concursos públicos del Decreto Legislativo N° 1057"
- Ley de Presupuesto Del Sector Público
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios y sus modificaciones.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia	- No menor de tres (03) años de experiencia general en entidades públicas o privadas. - No menor de dos (02) años de experiencia específica en funciones equivalentes, desde el nivel de Auxiliar o su equivalente.
Competencias	Orientación al cliente, orientación a resultados y trabajo en equipo.
Formación Académica	Egresado técnico básico (no menor de 01 año) y/o técnico superior (no menor de 03 o 04 años) en Administración, Comunicación o afines por la formación.
Cursos y/o estudios de especialización	No Aplica.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimientos técnicos en marco normativo para la gestión de la calidad de servicio en el sector público, atención al cliente. Office (Word, Excel, Power Point, nivel intermedio) e inglés (nivel Básico)

Nota: Los criterios de evaluación, así como la información que debe conocer el interesado respecto al presente concurso público se encuentra publicado en la página web institucional, mediante las Bases del concurso, instructivos y a través de las publicaciones respectivas.

¹ Sector público en el estado peruano

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO**Las funciones a desarrollar son:**

1. Apoyar en la elaboración de la información referente al desempeño de los indicadores de gestión de atención al ciudadano.
2. Realizar el seguimiento y la medición de los diferentes indicadores de atención al ciudadano u otros que se requieran, con la finalidad de contar con la información disponible actualizada que sirva de insumo para la toma de decisiones.
3. Apoyar en la elaboración de procedimientos, instructivos, lineamientos u otros documentos referidos a la atención al ciudadano con la finalidad que las actividades a realizar por el personal de atención se encuentren definidas en los diferentes canales.
4. Verificar los resultados de las orientaciones registradas que fueron brindadas a los ciudadanos por el personal de atención a fin de determinar su eficacia.
5. Contribuir con la elaboración de propuestas de mejoras, así como en los diferentes proyectos establecidos por la institución relacionados a los canales de atención.
6. Ejecutar las actividades relacionadas al cumplimiento de normativas, reglamentos institucionales, sistemas integrados de gestión, presupuesto, planes operativos y estratégicos de su área, según las políticas y procedimientos dispuestos para tal fin, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de su área y/o dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
7. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin**IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería División de Supervisión Regional Avenida Jorge Chavez N° 154 - Miraflores
Duración de contrato	Hasta el 31.12.2023, con posibilidad de renovación, de acuerdo a normativa vigente.
Remuneración mensual	S/ 3 600 (Tres mil seiscientos con 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (**)**

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
CONVOCATORIA			
0	Registro de convocatoria en el Portal Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR)	08 de junio de 2023	GRH (Gerencia de Recursos Humanos)
1	Publicación de la convocatoria en el Portal Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en la página web institucional: www.osinergmin.gob.pe	Del 09 al 22 de junio de 2023 (10 días hábiles)	GRH (Gerencia de Recursos Humanos)
2	Inscripción de Postulantes: Recepción de Formato de Hoja de Vida y la Declaración Jurada 1, 2 y 3 vía formulario: https://forms.gle/33EbaC5NHTdpS6YLA Para el registro es necesario contar con una cuenta Gmail.	23 de junio de 2023 desde las 08:30 hasta las 23:59 horas – único día de recepción (según hora indicada en registro de formulario)	Postulantes/Consultora
SELECCIÓN*			
3	Evaluación del Formato de Hoja de Vida	Hasta el 07 de julio de 2023	Comité y/o Consultora
4	Publicación de resultados de la selección de Formatos de Hoja de Vida y envío de correo electrónico a los candidatos aptos para la siguiente etapa**	10 de julio de 2023	GRH
5	Evaluación de Conocimientos	11, 12, 13 y 14 de julio de 2023	Área usuaria, GRH y Consultora
6	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos **	14 de julio de 2023	GRH
7	Presentación de Formato de Hoja de Vida con documentos de sustento y Declaraciones Juradas 1, 2 y 3, según lo indicado en las Bases del concurso a la siguiente dirección: e_curricular2@osinergmin.gob.pe Colocar en el asunto: Evaluación curricular CAS 107-2023_APELLIDOS Y NOMBRES	17 de julio de 2023 hasta las 23:59 horas (único día)	Consultora
8	Evaluación Curricular	Hasta el 21 de julio de 2023	Comité y/o Consultora
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular**	24 de julio de 2023	GRH
10	Verificación de referencias, REDAM, RNSSC y REDERECI o REDJUM	Del 18 al 25 de julio de 2023	Consultora
11	Publicación de cronograma de Entrevista Personal y envío de correo electrónico a candidatos convocados **	25 de julio de 2023	GRH
12	Entrevista Personal	26, 31 de julio y/o 01, 02 de agosto de 2023	Comité
13	Publicación de resultados finales**	03 de agosto de 2023	GRH
EXAMEN MÉDICO PREOCUPACIONAL			
14	Evaluación Médica***	04 y/o 07 de agosto de 2023	GRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
15	Suscripción y registro del Contrato	Del 04 al 10 de agosto de 2023	GRH

* Las etapas del proceso de selección se llevarán a cabo mediante mecanismos virtuales y/o presenciales.

** La publicación de resultados se realizarán en la página web: www.osinergmin.gob.pe

*** La evaluación médica se realizará en conformidad con los mecanismos dispuestos por la entidad.

**** De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso serán comunicadas oportunamente a través de la página web institucional www.osinergmin.gob.pe Los/as postulantes son responsables de realizar el seguimiento de la publicación de los resultados parciales y totales del presente proceso de selección. Las consultas referidas al presente concurso, deben realizarlas mediante el correo electrónico: consultasCAS@osinergmin.gob.pe administrado por la Consultora.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Las etapas de evaluación que generan puntaje dentro del proceso de selección, tendrán un mínimo y un máximo de puntos, de acuerdo con lo indicado a continuación:

Evaluaciones	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Peso
Evaluación de conocimientos	14.00	20.00	35%
Evaluación Curricular	16.00	20.00	35%
Entrevista Personal	11.00	20.00	30%
			100%

El puntaje final es el resultado acumulado de las evaluaciones realizadas (evaluación de conocimientos, evaluación curricular y la entrevista personal) multiplicado por sus respectivos pesos, aplicando las bonificaciones correspondientes, de ser el caso

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Los/as candidatos/as aprobados/as en la etapa de evaluación de conocimientos deben presentar la Declaración Jurada de Formato de Hoja de Vida con los documentos de sustento de requisitos y condiciones que generen bonificación, de ser el caso, con las Declaraciones Juradas 1, 2 y 3 suscritas, en formato digital comprimido y legible (PDF o JPG), de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 del cronograma, publicación respectiva y las Bases del concurso, en la fecha establecida y través del mecanismo virtual señalado.

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

8.1. Declaratoria del proceso como desierto

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

Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.

Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.

Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

8.2. Cancelación del proceso de selección

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

Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.

Por restricciones presupuestales.

Otras debidamente justificadas.