

Anexo N° 02
BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS
Sección Específica II: Condiciones Específicas
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 042-2020-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER - DAPU
(01 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Orientar a los usuarios a través del contact center, en base a la legislación vigente y el modelo de calidad de atención de servicio de orientación al usuario del OSIPTEL, con la finalidad de atender las consultas de los mismos de manera veraz, oportuna y clara.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Dirección de Atención y Protección del Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos

4. Base legal

- a. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b. 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.
- c. Resolución de Gerencia General N° 00110-2020-GG//OSIPTEL que aprueba la Directiva que regula el procedimiento para la contratación de personal en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
- d. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

| REQUISITOS (*) | DETALLE | |
|---|--|----------------------------------|
| Experiencia | Experiencia general mínima de seis (06) meses en el sector público o privado. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| | - Experiencia específica mínima de seis (06) meses en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado. - Experiencia específica mínima de seis (06) meses en atención a consumidores/usuarios y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| Habilidades o Competencias | Excelencia | |
| | Integridad | |
| | Innovación y pensamiento analítico | |
| | Liderazgo y comunicación efectiva | |
| | Aprendizaje continuo. Orientación a resultados. | |
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación. | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| Conocimientos y especialización para el puesto: | Protección al Consumidor y Atención al Usuario | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| | Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación. | (Requisito Mínimo Indispensable) |

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

| | |
|---|---|
| 1 | Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos disponibles en el contact center, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. |
| 2 | Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Sub Dirección de Atención y Orientación al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios. |
| 3 | Informar respecto de casos que merecen especial atención por parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario u otras áreas institucionales para la evaluación respectiva y realizar las acciones que correspondan. |
| 4 | Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL. |
| 5 | Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para de facilitar la atención de la misma. |
| 6 | Apoyar en la atención de consultas presenciales a solicitud de la Sub Dirección de Atención y Orientación al Usuario para brindar la orientación correspondiente. |
| 7 | Archivar y foliar la información ingresada por los usuarios a través de correos electrónicos y formularios de contactos web para mantener adecuadamente la información proporcionada. |
| 8 | Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos. |
| 9 | Otras funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas a la misión del puesto. |

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|--------------------------------------|
| Lugar de prestación del servicio | Calle de la Prosa N° 136 - San Borja |
| Duración del contrato | Hasta el 31 de diciembre de 2020 |
| Periodo de Prueba | 03 meses |
| Horario de Trabajo | 08:45 horas a 17:45 horas |
| Remuneración mensual | S/. 3,500.00 |
| Otras condiciones esenciales del contrato | - |

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

| TABLA DE PUNTAJES DE EVALUACION CURRICULAR | | | | | |
|--|---|--|------------|---|------------|
| N° | Descripción | Incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica | | No incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica | |
| | | Ptje. Mín. | Ptje. Máx. | Ptje. Mín. | Ptje. Máx. |
| I. Formación Académica | | | | | |
| 1.1 | Cumple con la formación requerida en el perfil de puesto | 5 | - | 15 | - |
| 1.2 | Cuenta con título o grado superior al requerido en el perfil de puesto | - | 10 | - | 20 |
| II. Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto) | | | | | |
| 2.1 | Cumple con las capacitaciones requeridas en el perfil de puesto | 1 | - | 3 | - |
| 2.2 | Cuenta con capacitación adicional por materia a las requeridas en el perfil de puesto | - | 3 | - | 7 |
| III. Experiencia Laboral | | | | | |
| 3.1 | Cumple con los años de experiencia laboral (general, específica y/o en el sector público) requeridos en el perfil de puesto | 9 | - | 17 | - |
| 3.2 | Cuenta con <u>experiencia específica</u> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto | - | 12 | - | 23 |
| Puntaje Total del Ítem | | 15 | 25 | 35 | 50 |

VI. CRONOGRAMA

| ETAPAS DEL PROCESO | | FECHAS | ÁREA RESPONSABLE |
|---------------------|--|-------------------------|------------------|
| CONVOCATORIA | | | |
| 1 | Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR | Del 04/12 al 17/12/2020 | Recursos Humanos |

| | | | |
|--|---|---|--|
| 2 | POSTULACIÓN (2): - La postulación se realizará a través de Ficha de Resumen Curricular (http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales), adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf , debidamente firmado y foliado, remitiéndola al correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe - Asunto: Concurso CAS 042-2020-OSIPEL: ORIENTADOR DE CONTAC CENTER DAPU - Los enlaces, link o documentos comprimidos, no serán admitidos. - Las Fichas de Resumen Curricular recibidas antes de la fecha y hora indicada o fuera de la misma, no serán admitidas. - Las Fichas de Resumen Curricular para la postulación deben contener todos los datos solicitados, tales como: número de convocatoria, nombre del puesto, formación académica, fecha de inicio y termino del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos importantes para la verificación de requisitos mínimos, caso contrario serán descalificados automáticamente. - Los postulantes deben asegurarse que el correo de postulación ha sido recepcionado por el destinatario, verificando que la dirección está correctamente escrita y el correo haya salido de su bandeja de salida. | 16 y 17/12/2020 Hasta las 16:45 horas | Recursos Humanos |
| SELECCIÓN | | | |
| 3 | Evaluación Curricular | Del 21 al 22/12/2020 | Comité de Selección / Recursos Humanos |
| 4 | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular | 24/12/2020 | |
| 5 | Evaluación de Conocimientos | 28/12/2020 | |
| 6 | Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos | 29/12/2020 | |
| 7 | Evaluación Psicotécnica y Psicológica | Del 30/12/2020 al 04/01/2021 | |
| 8 | Publicación de Resultados de Evaluación Psicotécnica y Psicológica | 5/01/2021 | |
| 9 | Publicación del Rol de Entrevistas | 5/01/2021 | |
| 10 | Entrevista Final | Del 06 al 07/01/2021 | |
| 11 | Publicación de Resultados Finales | 8/01/2021 | |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO (VINCULACION) | | | |
| 12 | Suscripción del Contrato | Del 11/01 al 15/01/2021 | Recursos Humanos |

- 1) El cronograma es tentativo, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. En la publicación de resultados de cada etapa se indicará la fecha y hora de la siguiente actividad.
- 2) El postulante que omite en la Ficha de Resumen Curricular consignar la firma o foleado de la misma o nombre de la carrera o indicar correctamente el nombre y el número del proceso al cual postula o adjuntar la documentación sustentatoria será eliminado automáticamente del proceso de selección.
- 3) Las postulaciones no recibidas por fallas técnicas o filtros establecidos por OSIPEL (Spam, Phishing, etc.) quedan sujetas a su comprobación, hasta antes de la evaluación de conocimientos.
- 4) En caso de observaciones o reclamos estos deben realizarse antes de la etapa siguiente, caso contrario no serán acogidos.
- 5) Los postulantes que omitan indicar la fecha del egreso, se considerará la fecha indicada en la ficha, para calcular la experiencia laboral.