

Anexo N° 02
BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS
Sección Específica II: Condiciones Específicas

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 105-2023-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER
(01 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de un (01) Orientador de Contact Center

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área solicitante

Dirección de Atención y Orientación al 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. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- d. Decreto de Urgencia N° 029-2020 Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana.
- e. Resolución de Gerencia General N° 00029-2021-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.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general: Seis (06) meses en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: Seis (06) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia. Con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Compromiso y trabajo en equipo	
	Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No Aplica.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. Inglés a nivel básico.	(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 Servicio de atención de OSIPTEL.
- 5 Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
- 6 Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- 7 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	Tres (03) meses renovables en función a necesidades institucionales, sujeto a periodo de prueba.
Horario de Trabajo	08:30 horas a 17:30 horas y sábados de 09:00 am a 14:00 horas por turnos
Remuneración mensual	S/. 3,564.19
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Evaluación Conocimientos		No incluye Evaluación Conocimientos	
		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 el/los cursos requeridos en el perfil del puesto.	2	-	3	-
2.2	Cuenta con un (01) a más cursos adicionales a los requeridos en el perfil de puesto, relacionados al puesto que postula.	-	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.	10	-	17	-
3.2	Cuenta con experiencia específica adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto.	-	12	-	23
Puntaje Total del Ítem		17	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación del proceso en el portal Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en el Portal Institucional del OSIPTEL.	Del 02/11/2023 al 15/11/2023	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N°03) y declaraciones juradas (Formato N°2: 2A y 2B y Conflicto de Intereses) adjuntando la documentación sustentatoria, todo lo antes indicado en un solo archivo en formato PDF, debidamente firmado y foliado, dentro del plazo y horario establecido según el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: CAS N° 105-2023-OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTACT CENTER - DAPU - Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas. - Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas. - 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. 	<p>15/11/2023 Hasta las 17:00 horas</p>	Comité de Selección / Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 16/11/2023 al 17/11/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	20/11/2023	
5	Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral.	21/11/2023	
6	Publicación de Resultados de Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	22/11/2023	
8	Entrevista Final	23/11/2023	
9	Publicación de Resultados Finales	23/11/2023	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato	Del 24/11/2023 al 30/11/2023	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 omita en la Ficha de Resumen Curricular consignar la firma o foliado 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 OSIPTEL (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.