

**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 038-2019 OSIPTEL**  
**ORIENTADOR DE CONTACT CENTER RENTESEG - GPSU**  
**(05 VACANTES)**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Orientar a los usuarios a través del contact center, en base a la legislación vigente referida al Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad y al modelo de calidad de atención del 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**

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

**3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**

Área 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.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS (*)	DETALLE
<b>Experiencia</b>	Experiencia laboral de un (01) año en el sector público o privado. (Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia mínima de un (01) año en la función o la materia como Practicante Profesional en el sector público o privado. (Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. (Requisito Minimo Indispensable)
<b>Habilidades o Competencias</b>	Excelencia
	Integridad
	Innovación y pensamiento analítico
	Liderazgo y comunicación efectiva
	Planificación y organización
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación. (Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento en normativa referida al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad-RENTESEG (Requisito Minimo Indispensable)
<b>Conocimientos y especialización para el puesto:</b>	Conocimiento de procesador de textos, hojas de cálculo y programas de presentación a nivel básico. (Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento de inglés a nivel básico. (Requisito Minimo Indispensable)

\* La experiencia general se valida desde el egreso de la universidad, hasta el cierre de la postulación.

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos disponibles en el contact center y mediante cartas, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre la normativa vigente referida al Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad.
- Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Sub Gerencia de Servicio al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- Informar respecto de casos referidos a cuestionamientos de bloqueos de equipos terminales móviles y casos relacionados que merecen especial atención por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al 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 Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, 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	03 meses
Periodo de Prueba	03 meses (en caso sea renovable)
Horario de Trabajo	Lunes a Viernes de 08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 4,000.00
Otras condiciones esenciales del contrato	De conformidad con la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, el ingreso del candidato ganador se sujeta a la condición de Apto en la evaluación médico pre ocupacional.

#### V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
<b>Formación Académica</b>		<b>5</b>	<b>10</b>
1.1	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	5	-----
	Título en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	----	10
<b>Experiencia General</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
2.1	Experiencia laboral de un (01) año en el sector público o privado.	----	-----
<b>Experiencia Específica</b>		<b>10</b>	<b>15</b>
2.2	Experiencia específica mínima de un (01) año, en la función o la materia como Practicante Profesional, en el sector público o privado.	5	-----
	Más de un (01) año de experiencia específica mínima, en la función o la materia como Practicante Profesional, en el sector público o privado.	----	7
2.3	Seis (06) meses hasta (01) año de experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	5	-----
	Más de (01) año de experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.		8