

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 005-2019-OSIPTEL (02 VACANTES)

ORIENTADOR CONTACT CENTER - GPSU

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

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	
Experiencia	Experiencia general mínima de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de seis (06) meses en la función o la materia, mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(Requisito Minimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Comunicación efectiva	
	Pensamiento analítico	
	Aprendizaje continuo	
	Orientado a los resultados	
	Orientación al Cliente	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimientos en Protección al consumidor y atención al usuario	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento básico de Procesador de textos, hojas de cálculo y Programas de presentaciones	(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:

- 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 Gerencia de Servicio 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 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 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 Gerencia de Servicio 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	06 meses (sujeto a superar el período de prueba)
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	Lunes a Viernes de 08:45 a.m. a 05:45 p.m.
Remuneración mensual	S/ 3,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	-

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
Formación Académica		5	8
1.1	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación	5	----
	Titulado en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación	----	8
Experiencia General		CUMPLE	NO CUMPLE
2.1	Experiencia laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	----	----
Experiencia Específica		10	17
2.2	De 6 meses hasta 1 año de experiencia, en la función o la materia, mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	5	----
	Más de 1 año de experiencia, en la función o la materia, mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	----	8
2.3	Hasta 6 meses de experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos	5	----
	Más de 6 meses de experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos	----	9
Conocimientos y especialización para el puesto:		CUMPLE	NO CUMPLE
3.1	Conocimientos en Protección al consumidor y atención al usuario	----	----