

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 041-2019 OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER - GPSU
(04 VACANTES)

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

- 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, Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- 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	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
Compromiso y Trabajo en equipo		
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:

- 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.
- 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 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.
- 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.
- 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	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/. 3,500.00
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
Formación Académica	5	10
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
Experiencia General	CUMPLE	NO CUMPLE
2.1 Experiencia laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	----	-----
Experiencia Específica	10	15
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.	----	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