

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 005-2018-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER (03 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

- 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 laboral de 06 meses, en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	06 meses de experiencia en atención al cliente y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos (practicante profesional).	(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	
	Orientación al Cliente	
	Orientado a los resultados	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Egresado en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Protección al consumidor y atención al usuario	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimientos de Word, Excel y PowerPoint, a nivel básico.	(Requisito Minimo 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 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 Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.

- 8 Otras funciones asignadas por el Supervisor del Contact Center y/o Subgerente de Servicio al Usuario 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 (superado el período de prueba)
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

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
Formación Académica		5	10
1.1	Egresado en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	5	----
	Bachiller 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	06 meses hasta 01 año, de experiencia en atención al cliente y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos	10	----
	De 01 año hasta 02 años de experiencia en atención al cliente y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos	----	15
Conocimientos		CUMPLE	NO CUMPLE
	Protección al consumidor y atención al usuario	----	----