

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 028-2021-OSIPTEL  
EN EL MARCO DE LA SEGUNDA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL DEL D.U. 034-2021

ORIENTADOR DE CONTACT CENTER

(1 VACANTE)

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

Dirección de Atención y Protección del Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina 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.
- Decreto de Urgencia N° 034-2021, Decreto de Urgencia que establece medidas para el otorgamiento de la "Prestación Económica de protección social de emergencia ante la pandemia del coronavirus COVID-19" y del "Subsidio por incapacidad temporal para pacientes diagnosticados con COVID-2019"
- 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.
- 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 de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de seis (06) meses en la función o la materia desde el nivel de practicante profesional con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo 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, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No Aplica	(Requisito Mínimo Indispensable)

<b>Conocimientos y especialización para el puesto:</b>	Conocimiento en Protección al consumidor y atención al usuario	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación 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 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 Dirección de Atención y Orientación 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	Av. De La Prosa N° 136 - San Borja
Duración del contrato	Tres meses renovables como máximo hasta el 31/12/2021.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 3,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador

### V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Eval. Conocimientos		No incluye Eval. 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 las capacitaciones requeridas en el perfil de puesto	2	-	3	-
2.2	Cuenta con capacitación adicional por materia a las requeridas en el perfil de puesto	-	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 <b>experiencia específica</b> 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 web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 26 al28/04/2021	Recursos Humanos
2	<p><b>POSTULACIÓN (2):</b></p> <p>- Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N° 03) adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf, debidamente firmado e indicando número de folios dentro del plazo y horario establecido en el cronograma, a la dirección electrónica: <b>convocatoriacas@osiptel.gob.pe</b> el <b>Asunto: CAS N° 028-2021- OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTACT CENTER</b></p> <p>- La Ficha de Resumen Curricular deberá ser remitida junto con el anexo N° 04 (Formato 2A y 2B).</p> <p>-Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación <b>serán desestimadas.</b></p> <p>-Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas <b>como no presentadas.</b></p> <p>-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 <b>descalificados automáticamente.</b></p> <p>- 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>	<p><b>28 y 29/04/2021</b> <b>Hasta las 16:45 horas</b></p>	<p>Comité de Selección/Recursos Humanos</p>
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 30/4 al 4/05/2021	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	4/05/2021	
5	Publicacion del Rol de Entrevistas	4/05/2021	
6	Entrevista Final	5/05/2021	
7	Publicación de Resultados Finales	6/05/2021	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
8	Suscripción del Contrato	Del 7/05/2021 al 11/05/2021	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 omite en la Ficha de Resumen Curricular consignar la firma o foleado 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.