

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 016-2024-OSIPTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ORIENTADOR DE CONTACT CENTER – RENTESEG

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de servicios de un/a Orientador de Contact Center - Renteseq

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:

Sub Dirección de Atención y Orientación al Usuario (DAPU)

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación:

Oficina de Recursos Humanos

4. Base Legal (colocar según régimen laboral):

- 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.
- Resolución de Gerencia General N° 00399-2023-GG/OSIPTEL que aprueba la Directiva que regula los procesos de selección en el régimen de los decretos legislativos N° 728 y 1057 en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

II.- PERFIL DE PUESTO

| REQUISITOS | DETALLE |
|---|--|
| Experiencia | General: Un (1) año de experiencia general en el sector público o privado. |
| | Específico: Un (1) año en funciones relacionadas a la materia, con experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Específica en el sector público: Un (1) año. Nivel mínimo de puesto: Practicante profesional. |
| Competencias/habilidades | - Excelencia. - Integridad. - Innovación y Pensamiento analítico. - Liderazgo y comunicación efectiva - Planificación y Organización - Compromiso y trabajo de equipo. |
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación. |
| Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos. | No aplica. |
| Conocimientos para el puesto: | Conocimientos sobre Normativa relacionada al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG. |
| | Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico. Conocimiento del idioma inglés a nivel básico. |

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del cargo estructural y/o puesto y/o área.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|--|
| Lugar de prestación del servicio | Calle de la Prosa 136 - San Borja |
| Duración del contrato | Tres (03) meses renovables en función a necesidades institucionales, sujeto a periodo de prueba. |
| Horario de Trabajo | 8:45 horas a 17:45 horas. |
| Remuneración mensual | S/ 4,000 |
| Otras condiciones esenciales del contrato | Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad. |

VI. CRONOGRAMA

| ETAPAS DEL PROCESO | | FECHAS | ÁREA RESPONSABLE |
|--|---|---|-----------------------------|
| CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO | | | |
| 1 | Publicación y Difusión de la Convocatoria en: - Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del sector público. - Portal Web Institucional de Osiptel | Del 05/03/2024 al 18/03/2024 | Oficina de Recursos Humanos |
| 2 | POSTULACIÓN: La presentación de la postulación se realizará a través del correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe, precisando en el Asunto apellidos y nombres del postulante, tipo de convocatoria (CAS), seguido del N° DE LA CONVOCATORIA XXX-202X (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°016-2024) . Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación: • Ficha de Resumen Curricular en un único formato PDF (Anexo N° 05). • Resumen de Experiencia en formato Excel (Anexo N° 06). Las postulaciones que lleguen antes o después de la fecha o en forma diferente a lo establecido, serán consideradas como no presentadas, sin lugar a reclamo. Para mayor detalle de la postulación de la convocatoria vigente, revisar Anexo N° 03 BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN. | 18/03/2024 desde las 8:00 hasta las 17:00 horas. | Postulantes |
| EVALUACIONES | | | |
| 3 | Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos. | Del 19/03/2024 al 20/03/2024 | Oficina de Recursos Humanos |
| 4 | Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos. | 21/03/2024 | |
| 5 | Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica. | 22/03/2024 | |
| 6 | Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular. | 25/03/2024 | |
| 7 | Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas. | 26/03/2024 | |
| 8 | Evaluación Curricular. | 26/03/2024 | |
| 9 | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas. | 27/03/2024 | |
| 10 | Entrevista Final. | 01/04/2024 | Comité de Entrevista |
| 11 | Publicación de Resultados Finales. | 01/04/2024 | Oficina de Recursos Humanos |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO | | | |
| 12 | Suscripción del Contrato | Del 02/04/2024 al 08/04/2024 | Oficina de Recursos Humanos |

- 1) Las evaluaciones contenidas en el cronograma pueden variar de acuerdo a las etapas requeridas por el área usuaria.
- 2) 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.
- 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.