

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 054-2019 OSIPTEL  
SUPERVISOR DE CONTACT CENTER - GPSU

I. GENERALIDADES

1. **Objeto de la Convocatoria**

Supervisar el funcionamiento del Contact Center, en base a las políticas de la entidad y al Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad

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 tres (03) años en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de dos (02) años en la función o la materia, mínimo como Auxiliar o Asistente en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de un (01) año en atención al usuario de servicios públicos en contact center.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a ésta.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimientos en Derecho Administrativo, Norma de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, hojas de cálculo y Programas de presentaciones.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento a nivel básico de inglés.	(Requisito Mínimo 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:

- Supervisar y gestionar el funcionamiento y atención del Contact Center, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad.
- Atender y orientar a los usuarios respecto de sus deberes y derechos, a través de los mecanismos de orientación del Contact Center, para fomentar la protección de sus derechos.
- Supervisar el registro de atenciones efectuadas por el personal a su cargo y elaborar informes sobre la atención, de acuerdo a requerimiento, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad de manera oportuna.
- Informar los casos que merezcan especial atención por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario u otras áreas institucionales, para efectuar las gestiones necesarias para la atención de los mismos.

- 5 Proponer el establecimiento de mejoras del procedimiento de atención y orientación a usuarios, así como del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a usuarios del OSIPTEL, para cumplir con los estándares de calidad.
- 6 Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, 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	Hasta el 31 de diciembre del 2019
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/. 5,500.00
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
<b>Formación Académica</b>		<b>5</b>	<b>10</b>
1.1	Bachiller en Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a ésta.	5	-----
	Títulado en Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a ésta.	----	10
<b>Experiencia General</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
2.1	Experiencia laboral de tres (03) años en el sector público o privado.	----	-----
<b>Experiencia Específica</b>		<b>10</b>	<b>15</b>
2.2	De dos (02) años hasta tres (03) años de experiencia, en la función o la materia, mínimo como Auxiliar o Asistente en el sector público o privado.	5	-----
	Más de tres (03) años de experiencia, en la función o la materia, mínimo como Auxiliar o Asistente en el sector público o privado.	----	7
2.3	De un (01) año hasta (02) años de experiencia en atención al usuario de servicios públicos en contact center.	5	-----
	Más de dos (02) años de experiencia en atención al usuario de servicios públicos en contact center.		8