

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 002-2021-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER
(01 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Orientar al os usuarios a través del contactcenter, 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

- 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. Resolución de Gerencia General N° 00110-2020-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.
- d. 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 Mínimo 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 Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Aprendizaje continuo.	
	Orientación a resultados.	
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.	-	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Protección al consumidor y atención al usuario	(Requisito Mínimo Indispensable)
	1. Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación. 2. Conocimiento de inglés 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. Parque Norte N° 1180 - San Borja
Duración del contrato	Hasta el 31 de Mayo de 2021
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

TABLA DE PUNTAJES DE EVALUACION CURRICULAR					
N°	Descripción	Incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica		No incluye Eval. Conocimientos / Eval. Psicotécnica	
		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	1	-	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	9	-	17	-
3.2	Cuenta con <u>experiencia específica</u> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto	-	12	-	23
Puntaje Total del Ítem		15	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO	FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA		

CONVOCATORIA			
1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 12/01/2021 al 25/01/2021	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN (2):</p> <p>- La postulación se realizará a través de Ficha de Resumen Curricular (http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales), adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf, debidamente firmado y foliado, remitiéndola al correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe</p> <p>- Asunto: Concurso CAS 002-2021-OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTACT CENTER</p> <p>- Los enlaces, link o documentos comprimidos, no serán admitidos.</p> <p>- Las Fichas de Resumen Curricular recibidas antes de la fecha y hora indicada o fuera de la misma, no serán admitidas.</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 término del egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y la documentación sustentatoria u otros datos importantes para la verificación de requisitos mínimos, caso contrario <u>serán descalificados automáticamente</u>.</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>	Del 25/01/2021 al 26/01/2026 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 27 al 28/01/2021	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	1/02/2021	
5	Evaluación de Conocimientos	3/02/2021	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	4/02/2021	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicológica	Del 05 al 10/02/2021	
8	Publicación de Resultados de Evaluación Psicotécnica y Psicológica	11/02/2021	
9	Publicación del Rol de Entrevistas	11/02/2021	
10	Entrevista Final	Del 15 al 17/02/2021	
11	Publicación de Resultados Finales	18/02/2021	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO (VINCULACION)			
12	Suscripción del Contrato	Del 19/02 al 24/02/2021	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 foliado 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.