

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 036-2020-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER RENTESEG - DAPU
(01 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Orientar a los usuarios a través del contact center, en base a la legislación vigente referida al Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad y al modelo de calidad de atención del 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.
- 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.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general mínima de un (01) año en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	- Experiencia específica mínima de un (01) año en la función o la materia mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado. - Experiencia específica mínima de un (01) año en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(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 o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Conocimiento en normativa referida al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad-RENTESEG	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de procesador de textos, hojas de cálculo y programas de presentación a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	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 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.
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 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.
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	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	Av. Parque Norte N° 1180 - San Borja
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2020
Periodo de Prueba	03 meses
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 4,000.00
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			
1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 19/11 al 30/11/2020	Recursos Humanos

2	POSTULACIÓN (2): - 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 - Asunto: Concurso CAS 036-2020-OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTAC CENTER RENTESEG - Los enlaces, link o documentos comprimidos, no serán admitidos. - Las Fichas de Resumen Curricular recibidas antes de la fecha y hora indicada o fuera de la misma, no serán admitidas. - 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 <u>serán descalificados automáticamente</u>. - 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.	29 y 30/11/2020 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 03 al 06/11/2020	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	09/11/2020	
5	Evaluación de Conocimientos	11/11/2020	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	12/11/2020	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicológica	Del 13 al 17/11/2020	
8	Publicación de Resultados de Evaluación Psicotécnica y Psicológica	20/11/2020	
9	Publicacion del Rol de Entrevistas	20/11/2020	
10	Entrevista Final	Del 23 al 25/11/2020	
11	Publicación de Resultados Finales	27/11/2020	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO (VINCULACION)			
12	Suscripción del Contrato	Del 30/11 al 04/12/2020	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.