

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 111-2023-OSIPTTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN ORIENTADOR DE CONTACT CENTER

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de servicios de un Orientador de Contact Center

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

Dirección de Atención y Protección al 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.
- Resolución de Gerencia General N° 00399-2023-GG/OSIPTTEL 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 – OSIPTTEL.

II.- PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	General: Seis (6) meses en el sector público y/o privado.
	Específico: Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia. Con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional
Competencias/habilidades	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 universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica.
Conocimientos para el puesto:	Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados.
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. Conocimiento de 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, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Servicio de atención de OSIPTEL.
- e) Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
- f) Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos
- g) 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	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	08:30 horas a 17:30 horas y sábados de 09:00 am a 14:00 horas por turnos
Remuneración mensual	S/ 3564,19
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 18/12/2023 al 04/01/2024	Oficina de Recursos Humanos
2	<p>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°111-2023). Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Resumen Curricular en un único formato PDF (Anexo N° 05) • Resumen de Experiencia en formato Excel (Anexo N° 06) <p>Las postulaciones que lleguen después del horario 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</p>	04/01/2024 Hasta las 17:00 horas	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 05/01/2024 al 08/01/2024	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	09/01/2024	
5	Evaluación de Conocimientos	10/01/2024	
6	Evaluación Psicológica	10/01/2024	
7	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	11/01/2024	
8	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y convocados a la evaluación curricular	11/01/2024	
9	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas	12/01/2024	
10	Evaluación Curricular	Del 15/01/2024 al 16/01/2024	
11	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	17/01/2024	
12	Entrevista Final	18/01/2024	
13	Publicación de Resultados Finales	18/01/2024	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 19/01/2024 al 25/01/2024	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.