

Anexo N° 02
BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS
Sección Específica II: Condiciones Específicas

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 019-2022-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER
(1 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Orientar a los usuarios a través del contact center, 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

- 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.
- Decreto de Urgencia N° 029-2020 Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana.
- Resolución de Gerencia General N° 00029-2021-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.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general 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 desde el nivel de practicante profesional con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o 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	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Planificación y organización	
	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.	No aplica	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento en Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de Cálculo y Programas de presentación 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 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 Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- 8 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 N° 136 - San Borja
Duración del contrato	Tres (03) renovables, sujeto a periodo de prueba.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 3,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Eval. Conocimientos		No incluye Eval. Conocimientos	
		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	2	-	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	10	-	17	-
3.2	Cuenta con experiencia específica adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto	-	12	-	23
Puntaje Total del Ítem		17	25	35	50

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 13/05/2022 al 26/05/2022	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN (2):</p> <p>- Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N° 03) adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf, debidamente firmado e indicando número de folios dentro del plazo y horario establecido en el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: CAS N° 019-2022-OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTACT CENTER</p> <p>- La Ficha de Resumen Curricular deberá ser remitida junto con el anexo N° 04 (Formato 2A y 2B).</p> <p>-Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas.</p> <p>-Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas.</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 serán descalificados automáticamente.</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>	<p>25/05/2022 y 26/05/2022 Hasta las 16:45 horas</p>	<p>Comité de Selección/Recursos Humanos</p>
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 27/05/2022 al 09/06/2022	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	10/06/2022	
5	Evaluación de Conocimientos	Del 13/06 al 15/06/2022	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	15/06/2022	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	Del 16/06 al 17/06/2022	
8	Entrevista Final	Del 20/06 al 22/06/2022	
9	Publicación de Resultados Finales	23/06/2022	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato	Del 24/06/2022 al 30/06/2022	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 omita 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.