

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 048-2023-OSIPTEL ORIENTADOR/A DE CONTACT CENTER (1 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de un/a (1) Orientador/a de Contact Center.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área 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 Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b. Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
- c. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- d. Decreto de Urgencia Nº 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.
- e. 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 general no menor de un (01) año en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)			
Experiencia	Experiencia específica no menor de un (01) año desde el nivel mínimo de puesto de Practicante Profesional, realizando algunas de las funciones detalladas en el perfil o similares, 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				
	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.	(Requisito Mínimo Indispensable)			
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica.	(Requisito Mínimo Indispensable)			
	Conocimiento en Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados.	(Requisito Mínimo Indispensable)			
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. Conocimiento de idioma inglés a nivel básico	(Requisito Mínimo Indispensable)			

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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) meses renovables, sujeto a periodo de prueba.		
Horario de Trabajo 08:45 horas a 17:45 horas		
Remuneración mensual	S/. 3,564.19	
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al	
Ottas condiciones esenciales del contrato	trabajador.	

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Evaluación Conocimientos		No incluye Evaluación 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.		-	17	-	
3.2	Cuenta con <u>experiencia</u> <u>específica</u> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto.		12	-	23	
Punt	taje 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 Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en el Portal Institucional del OSIPTEL.	Del 15/05/2023 al 26/05/2023	Recursos Humanos				
2	POSTULACIÓN: - Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N°03) y declaraciones juradas (Formato N°2: 2A y 2B) adjuntando la documentación sustentatoria, todo lo antes indicado en un solo archivo en formato PDF, debidamente firmado y foliado, dentro del plazo y horario establecido según el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: CAS N° 048-2023-OSIPTEL: ORIENTADOR/A DE CONTACT CENTER - Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas. - Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas. - 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 serán descalificados automáticamente. - 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.	26/05/2023 Hasta las 16:45 horas.	Comité de Selección / Recursos Humanos				
EVALUACIÓN							
3	Evaluación Curricular	Del 29/05/2023 al 01/06/2023					
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	02/06/2023					
5	Evaluación de Conocimientos	06/06/2023	1				
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	08/06/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos				
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	09/06/2023					
8	Entrevista Final						
9	Publicación de Resultados Finales	14/06/2023					
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO							
10	Suscripción del Contrato	Del 15/06/2023 al 21/06/2023	Recursos Humanos				
			l				

- 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 <u>omita</u> 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.