

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 022- 2024-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE ORIENTADOR DE CONTACT CENTER RENTESEG
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de servicios de un/a Orientador de Contact Center Renteseq.

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 (colocar según régimen laboral):

- 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. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- d. Resolución de Gerencia General N° 00399-2023-GG/OSIPTEL 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 – OSIPTEL.

II.- PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS	DETALLE	
Experiencia	<p>General: Un (01) año de experiencia en el sector público o privado.</p> <p>Específico: Un (01) año de experiencia en función o la materia. relacionadas al cargo. Experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.</p> <p>Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional.</p>	(Requisito Mínimo Indispensable)
Competencias/habilidades	<p>-Excelencia</p> <p>-Integridad</p> <p>-Innovación y Pensamiento analítico.</p> <p>-Liderazgo y Comunicación efectiva.</p> <p>-Planificación y Organización</p> <p>-Compromiso y Trabajo en equipo.</p>	(Requisito Mínimo Indispensable)
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	
Conocimientos para el puesto:	<p>Conocimiento en normativa referida al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad-RENTESEG.</p> <p>Conocimiento de procesador de textos, hojas de cálculo y programas de presentación a nivel básico.</p> <p>Conocimiento de inglés a nivel básico.</p>	

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 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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	Calle De la Prosa N° 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
Remuneración mensual	S/. 4,114.19
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 05/04/2024 al 18/04/2024 Oficina de Recursos Humanos
2	POSTULACIÓN (2): 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 022-2024 (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°022-2024). Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación: - Ficha de Resumen Curricular en un único formato PDF (Anexo N° 05) - Resumen de Experiencia en formato Excel (Anexo N° 06) *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.	18/04/2024 Hasta las 17:00 Horas. Postulantes

EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	19/04/2024	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	22/04/2024	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica	23/04/2024	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a la Evaluación Psicológica y convocados a la evaluación curricular.	23/04/2024	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas	24/04/2024	
8	Evaluación Curricular	25/04/2024	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	26/04/2024	
10	Entrevista Final	29/04/2024	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	29/04/2024	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 30/04/2024 al 07/05/2024	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.