

**Anexo N° 02**  
**BASES DEL CONCURSO PÚBLICO DE MÉRITOS**  
**Sección Específica II: Condiciones Específicas**  
**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 039-2020-OSIPTEL**  
**ORIENTADOR DE CONTACT CENTER - 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 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**

- 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. 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.
- d. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS (*)	DETALLE	
<b>Experiencia</b>	Experiencia general mínima de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	- Experiencia específica mínima de seis (06) meses en la función o la materia mínimo como practicante profesional en el sector público o privado. - Experiencia específica mínima de seis (06) meses en atención a consumidores/usuarios y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Habilidades o Competencias</b>	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Aprendizaje continuo. Orientación a resultados.	
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Conocimientos y especialización para el puesto:</b>	Protección al Consumidor y Atención al Usuario	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento a nivel básico de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentación.	(Requisito Mínimo Indispensable)

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

Principales funciones a desarrollar:

1	Brindar orientación presencial, telefónica o escrita a los usuarios 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 Gerencia de Servicio 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 Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y otras áreas institucionales para la evaluación respectiva y realizar las acciones que correspondan.
4	Efectuar las coordinaciones correspondientes para atender casos especiales de usuarios.
5	Preparar la documentación presentada por los usuarios para su traslado a las empresas operadoras y/o al TRASU según corresponda para facilitar la atención de la misma.
6	Preparar información relacionada a la atención de usuario para la elaboración de informes/memorandos.
7	Apoyar en la coordinación y efectuar talleres o charlas informativas a grupos de usuarios para difundir el marco normativo vigente
8	Otras funciones asignadas por el Subgerente de Servicio al Usuario relacionados 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	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/. 3,500.00
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.
<b>I. Formación Académica</b>					
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
<b>II. Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto)</b>					
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
<b>III. Experiencia Laboral</b>					
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
<b>Puntaje Total del ítem</b>		<b>15</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>50</b>

#### VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación del proceso en el portal web OSIPTEL/TALENTO PERÚ-SERVIR	Del 28/10 al 10/11/2020	Recursos Humanos

2	<b>POSTULACIÓN (2):</b> - La postulación se realizará a través de <b>Ficha de Resumen Curricular</b> ( <a href="http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales">http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales</a> ), <b>adjuntando la documentación sustentatoria en un solo archivo en formato pdf</b> , debidamente firmado y foliado, remitiéndola al correo <a href="mailto:convocatoriacas@osiptel.gob.pe">convocatoriacas@osiptel.gob.pe</a> - <b>Asunto: Concurso CAS 039-2020-OSIPEL: ORIENTADOR DE CONTAC CENTER DAPU</b> - 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: <b>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.</b> - 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.	09 y 10/11/2020 <b>Hasta las 16:45 horas</b>	Recursos Humanos
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación Curricular	Del 12 al 17/11/2020	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	19/11/2020	
5	Evaluación de Conocimientos	23/11/2020	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	24/11/2020	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicológica	Del 25 al 27/11/2020	
8	Publicación de Resultados de Evaluación Psicotécnica y Psicológica	01/12/2020	
9	Publicación del Rol de Entrevistas	03/12/2020	
10	Entrevista Final	Del 07 al 08/12/2020	
11	Publicación de Resultados Finales	10/12/2020	
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO (VINCULACION)</b>			
12	Suscripción del Contrato	Del 11/12 al 17/12/2020	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 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 OSIPEL (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.