

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

**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 098-2023-OSIPTEL**  
**ORIENTADOR DE CONTACT CENTER- RENTESEG**  
**(01 VACANTE)**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Contratación administrativa de servicios de un (01) Orientador 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 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. 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.
- 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	
<b>Experiencia</b>	<b>Experiencia general:</b> Un (01) año en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	<b>Experiencia específica:</b> Seis (06) meses de experiencia específica en las funciones del puesto. Con experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. <b>Nivel mínimo de puesto:</b> Practicante Profesional	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Habilidades o Competencias</b>	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y Comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	Compromiso y Trabajo en equipo	
	Bachiller de la carrera profesional de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
<b>Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.</b>	No aplica	
<b>Conocimientos y especialización para el puesto:</b>	Atención y/o Protección al Consumidor y/o relacionados y normativa relacionada al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Procesador de Textos, Hojas de Cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. Inglés 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 la normativa vigente referida al Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad.
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 referidos a cuestionamientos de bloqueos de equipos terminales móviles y casos relacionados que merecen especial atención por parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario u otras áreas institucional es 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 Servicio de Atención del OSIPTEL.
5	Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto o a la normativa relacionada con el RENTESEG.

### 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/. 4,064.19
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

### V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Evaluación Conocimientos		No incluye Evaluación Conocimientos	
		Ptje. Mín.	Ptje. Máx.	Ptje. Mín.	Ptje. Máx.
I.	<b>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
II.	<b>Capacitaciones (Cursos, Programas, Diplomados en materias relacionadas al puesto)</b>				
2.1	Cumple con el/los cursos requeridos en el perfil del puesto.	2	-	3	-
2.2	Cuenta con un (01) a más cursos adicionales a los requeridos en el perfil de puesto, relacionados al puesto que postula.	-	3	-	7
III.	<b>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.	10	-	17	-
3.2	Cuenta con <b>experiencia específica</b> adicional de un (01) o más años a lo requerido en el perfil de puesto.	-	12	-	23
<b>Puntaje Total del Ítem</b>		17	25	35	50

**VI. CRONOGRAMA**

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO</b>			
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 24/10/2023 al 07/11/2023	Recursos Humanos
2	<p><b>POSTULACIÓN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los postulantes remitirán de manera virtual su Ficha de Resumen Curricular (Anexo N°03) y declaraciones juradas (Formato N°2: 2A y 2B y Conflicto de Intereses) adjuntando la documentación sustentatoria, todo lo antes indicado en un solo archivo en formato PDF, <b>debidamente firmado y foliado</b>, dentro del plazo y horario establecido según el cronograma, a la dirección electrónica: convocatoriacas@osiptel.gob.pe el Asunto: <b>CAS N° 098-2023-OSIPTEL: ORIENTADOR DE CONTACT CENTER-RENTESEG</b></li> <li>- Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas.</li> <li>- Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p><b>07/11/2023</b> <b>Hasta las 17:00 horas.</b></p>	Comité de Selección / Recursos Humanos
<b>EVALUACIÓN</b>			
3	Evaluación Curricular	Del 08/11/2023 al 10/11/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	13/11/2023	
5	Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral	14/11/2023	
6	Publicación de Resultados de Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	15/11/2023	
7	Entrevista Final	16/11/2023	
8	Publicación de Resultados Finales	16/11/2023	
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
8	Suscripción del Contrato	Del 17/11/2023 al 23/11/2023	Recursos Humanos