

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 068-2023-OSIPTEL
SUPERVISOR DE APOYO DE CONTACT CENTER
(01 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de un/a (01) SUPERVISOR DE APOYO DE CONTACT CENTER

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área solicitante

Sub Dirección de Atención y Orientación al 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	
Experiencia	Experiencia general: dos (02) años en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: dos (02) años en el sector público y/o privado., realizando funciones relacionadas al puesto, en el sector público y/o privado. Nivel mínimo de puesto: Auxiliar o Asistente.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Compromiso y trabajo en equipo	
	Bachiller universitario/a de la carrera de Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración, Derecho o afines a éstas.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No Aplica	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Derecho Administrativo, normativa de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor, atención al público.	(Requisito Mínimo Indispensable)

Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimiento de procesador de texto, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de ingles a nivel básico	(Requisito Mínimo Indispensable)

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Apoyar en la supervisión y gestión del funcionamiento y atención del Contact Center, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad.
- 2 Apoyar en la supervisión del registro de atenciones efectuadas por el personal a su cargo y elaborar informes sobre la atención e indicadores establecidos para la atención de acuerdo a requerimientos, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad de manera oportuna.
- 3 Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos de atención del contact center y mediante cartas, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones como usuarios del acuerdo al marco normativo vigente.
- 4 Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- 5 Informar respecto de casos de usuarios 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.
- 6 Efectuar las gestiones correspondientes con las empresas operadoras para dar atención a los casos de usuarios.
- 7 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 en función a necesidades institucionales, sujeto a periodo de prueba.
Horario de Trabajo	08:30 horas a 17:30 horas
Remuneración mensual	S/. 4,500.00
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. 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 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. 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 Talento Perú de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y en el Portal Institucional del OSIPTEL.	Del 18/08/2023 al 01/09/2023	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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° 068-2023-OSIPTEL: SUPERVISOR DE APOYO 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. 	31/08/2023 al 01/09/2023 08:00 horas a las 23:59 horas	Comité de Selección / Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	04/09/2023 al 05/09/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	06/09/2023	
5	Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral	07/09/2023	
6	Publicación de Resultados de Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y del Rol de Entrevistas	8/09/2023	
7	Entrevista	10/09/2023	
9	Publicación de Resultados Finales	11/09/2023	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato	Del 12/09/2023 al 18/09/2023	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 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.