

Anexo N° 3
SECCION II - BASES DEL PROCESO
Aspectos Específicos

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 074-2019 OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER - GPSU
(06 VACANTES)

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

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Área de Recursos Humanos

4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- 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.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Experiencia	Experiencia general mínima de seis (06) meses en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de seis (06) meses en la función o la materia, mínimo como Practicante Profesional en el sector público o privado.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	(Requisito Minimo 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 en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación	(Requisito Minimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimientos en Protección al consumidor y atención al usuario.	(Requisito Minimo Indispensable)
	Conocimiento básico de Procesador de textos, hojas de cálculo y Programas de presentaciones.	(Requisito Minimo 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.
- 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.
- Informar respecto de casos 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.
- 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.
- Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para de facilitar la atención de la misma.
- Apoyar en la atención de consultas presenciales a solicitud de la Sub Gerencia de Servicio al Usuario para brindar la orientación correspondiente.

- 7 Archivar y foliar la información ingresada por los usuarios a través de correos electrónicos y formularios de contactos web para mantener adecuadamente la información proporcionada.
- 8 Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- 9 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	03 meses
Periodo de Prueba	03 meses (en caso sea renovable)
Horario de Trabajo	Lunes a Viernes de 08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 3,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	De conformidad con la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, el ingreso del candidato ganador se sujeta a la condición de Apto en la evaluación médico pre ocupacional.

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

EVALUACIÓN CURRICULAR			
EVALUACIONES		PUNTAJE MINIMO 15 PUNTOS	PUNTAJE MAXIMO 25 PUNTOS
Formación Académica		5	10
1.1	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	5	----
	Título en Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.	----	10
Experiencia General		CUMPLE	NO CUMPLE
2.1	Experiencia laboral de seis (06) meses en el sector público o privado.	----	----
Experiencia Específica		10	15
2.2	De seis (06) meses hasta un (01) año de experiencia, en la función o la materia, mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	5	----
	Más de un (01) año de experiencia, en la función o la materia, mínimo como practicante profesional en el sector público o privado.	----	7
2.3	Seis (06) meses hasta (01) año de experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.	5	----
	Más de (01) año de experiencia en atención a usuarios de servicios públicos y/o en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos.		8

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación del proceso en el SERVIR y portal web	Del 11 AL 24/12/2019	Recursos Humanos

2	POSTULACIÓN (2): - La postulación se realizará a través de Ficha de Resumen Curricular (http://www.osiptel.gob.pe/documentos/oportunidades-laborales), sin documentar, remitiéndola al correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe - Asunto: Concurso CAS 074-2019-OSIPTEL: Orientador de Contact Center GPSU - Los postulantes deben remitir la Ficha de Resumen Curricular en Formato pdf legible, sin borrones o enmendaduras y contenido en un solo archivo . El incumplimiento desestima la postulación automáticamente. - 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: número de convocatoria, nombre del puesto, Carrera, fecha de inicio y termino del Egreso, grado obtenido, título, experiencia, firma y otros 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.	El 23 y 24/12/2019 Hasta las 16:45 horas	Recursos Humanos
3	Publicación de lista de Postulantes	30/12/2019	Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de Verificación de Cumplimiento Requisitos Mínimos	06/01/2020	Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
5	Evaluación de Conocimientos (3)	08/01/2020	Recursos Humanos
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	10/01/2020	Recursos Humanos
7	Evaluación Curricular	13/01/2020	Recursos Humanos
8	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	15/01/2020	Recursos Humanos
9	Evaluación Psicométrica y Psicológica (3)	Del 16 hasta el 20/01/2020	Consultora
10	Publicación de Resultados de Evaluación Psicométrica	23/01/2020	Recursos Humanos
11	Publicación de candidatos que pasan a Entrevista Final	23/01/2020	Recursos Humanos
12	Recepción de documentación sustentatoria de información declarada en la Ficha de Resumen Curricular (4)	27/01/2020	Mesa de Partes
13	Publicación de cronograma para la Entrevista Final	29/01/2020	Recursos Humanos
14	Entrevista Final (3)	Del 30/01 hasta 03/02/2020	Comité de Selección
ELECCIÓN			
15	Publicación de Resultados Finales	05/02/2020	Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
16	Suscripción del Contrato	Del 06 al 12/02/2020	Recursos Humanos
17	Registro del Contrato	Del 06 al 12/02/2020	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 presente su Ficha de Resumen Curricular sin firmar o sin indicar correctamente el nombre y el número del proceso al cual postula, será eliminado automáticamente
- 3) Los candidatos que se encuentren fuera de Lima, podrán rendir sus evaluaciones en las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL más cercana a su domicilio, previa coordinación al correo electrónico: convocatoriacas@osiptel.gob.pe
- 4) La omisión del nombre de la carrera o del foliado de la documentación sustentatoria, será causal de eliminación del proceso de selección.
- 5) 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.
- 6) En caso de observaciones o reclamos estos deben realizarse antes de la etapa siguiente, caso contrario no serán acogidos.
- 7) Los postulantes que omitan indicar la fecha del egreso, se considerará la fecha indicada en la ficha, para calcular la experiencia laboral.