

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 068-2022-OSIPTEL
SUPERVISOR DE CONTACT CENTER
(1 VACANTE)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Supervisar el funcionamiento del Contact Center, en base a las políticas de la entidad y al Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del Osiptel, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad.

2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Area solicitante

Subdirección de Atención y Orientación al Usuario.

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina 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.
- 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.
- 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 de dos (02) años en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica mínima de dos (02) años en el nivel de auxiliar o asistente, un (01) año de experiencia en atención al usuario de servicios públicos en contact center, dentro de los cuales se haya desempeñado un (01) año en el sector público.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	Excelencia	
	Integridad	
	Innovación y pensamiento analítico	
	Liderazgo y comunicación efectiva	
	Planificación y organización	
	Compromiso y trabajo de equipo	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Conocimientos en Derecho Administrativo, Normativa de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo, Programas de presentación a nivel básico. Conocimientos de idioma inglés a nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1 Supervisar y gestionar el funcionamiento y atención del Contact Center, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad.
- 2 Atender y orientar a los usuarios respecto de sus deberes y derechos, a través de los mecanismos de orientación del Contact Center, para fomentar la protección de sus derechos.
- 3 Supervisar el registro de atenciones efectuadas por el personal a su cargo y elaborar informes sobre la atención, de acuerdo a requerimiento, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad de manera oportuna.
- 4 Informar los casos que merezcan especial atención por parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario u otras áreas institucionales, para efectuar las gestiones necesarias para la atención de los mismos.
- 5 Proponer el establecimiento de mejoras del procedimiento de atención y orientación a usuarios, así como del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a usuarios del Osiptel, para cumplir con los estándares de calidad.
- 6 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	Hasta el 31 de diciembre de 2022.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/. 5,500.00
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

V. CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

N°	Descripción	Incluye Eval. Conocimientos		No incluye Eval. 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 las capacitaciones requeridas en el perfil de puesto	2	-	3	-
2.2	Cuenta con capacitación adicional por materia a las requeridas en el perfil de puesto	-	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 24/10/2022 al 08/11/2022	Recursos Humanos
2	<p>POSTULACIÓN :</p> <p>- 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° 068-2022-OSIPTEL: SUPERVISOR DE CONTACT CENTER</p> <p>- Las fichas que omitan la información indicada en los literales anteriores y/o las características establecidas para la postulación serán desestimadas.</p> <p>- Las postulaciones que lleguen al correo después del horario establecido, serán consideradas como no presentadas.</p> <p>- 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 término 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.</p> <p>- 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.</p>	08/11/2022 y 09/11/2022	Comité de Selección / Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 10/11/2022 al 14/11/2022	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	15/11/2022	
5	Evaluación de Conocimientos	Del 16/11/2022 al 18/11/2022	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos	21/11/2022	
7	Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral y Rol de Entrevistas	Del 22/11/2022 al 23/11/2022	
8	Entrevista Final	Del 24/11/2022 al 28/11/2022	
9	Publicación de Resultados Finales	29/11/2022	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato	Del 01/12/2022 al 07/12/2022	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.