

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 063-2024-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ORIENTADOR DE CONTACT CENTER

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a Orientador de Contact Center

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:

Subdirección de Atención y Orientación 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. Resolución de Gerencia General N° 00399-2023-GG/OSIPTEL que aprueba la Directiva que regula los procesos de selección en el régimen de los decretos legislativos N° 728 y 1057 en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

II.- PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS	DETALLE	
Experiencia	Experiencia General: Seis (06) meses de experiencia en el sector público o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia Específica: Seis (06) meses de experiencia de las funciones detalladas en el perfil o similares. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional	
Competencias/habilidades	Excelencia Compromiso y trabajo en equipo Integridad Innovación y pensamiento analítico Liderazgo y comunicación efectiva Planificación y organización	(Requisito Mínimo Indispensable)
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación	
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica.	
Conocimientos para el puesto:	Conocimiento en Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados	
	Conocimiento de Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico. Conocimiento de Inglés básico.	

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos de atención disponibles en el contact center, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) 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.
- c) Informar respecto de casos 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.
- d) Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Atención del Servicio del OSIPTEL y lineamientos internos.
- e) Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
- f) Apoyar en la atención de consultas a través de otros canales de atención a solicitud de la Sub Dirección de Atención y Orientación al Usuario para brindar la orientación correspondiente.
- g) Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- h) 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	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/ 3,550.00
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

VI. CRONOGRAMA

ETAPAS DEL PROCESO		FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación y Difusión de la Convocatoria en: - Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del sector público. - Portal Web Institucional de Osiptel	Del 15/10/2024 al 28/10/2024	Oficina de Recursos Humanos
2	POSTULACIÓN: La presentación de la postulación se realizará a través del correo convocatoriacas@osiptel.gob.pe, precisando en el Asunto: apellidos y nombres del postulante, tipo de convocatoria (CAS), seguido del N° DE LA CONVOCATORIA 063-2024 (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°063-2024). Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación: - Ficha de Resumen Curricular en un único formato PDF (Anexo N° 05) - Resumen de Experiencia en formato EXCEL (Anexo N° 06) Las postulaciones que lleguen después del horario o en forma diferente a lo establecido, serán consideradas como no presentadas, sin lugar a reclamo. Para mayor detalle de la postulación de la convocatoria vigente, revisar Anexo N° 03 BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN	28/10/2024	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 29/10/2024 al 30/10/2024	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos	31/10/2024	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica.	04/11/2024	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a la Evaluación Psicológica y convocados a la evaluación curricular	05/11/2024	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas	06/11/2024 Hasta las 16:00 Horas	
8	Evaluación Curricular	06/11/2024	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	07/11/2024	
10	Entrevista Final	08/11/2024	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	08/11/2024	Comité de Entrevista
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 11/11/2024 al 19/11/2024	Oficina de Recursos Humanos

- 1) Las evaluaciones contenidas en el cronograma pueden variar de acuerdo a las etapas requeridas por el área usuaria.
- 2) 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.
- 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.