

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

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 091-2023-OSIPTEL
ORIENTADOR DE CONTACT CENTER
(03 VACANTES)

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratación administrativa de servicios de tres (03) 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	
Experiencia	Experiencia general: Seis (06) meses en el sector público y/o privado.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: 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. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional	(Requisito Mínimo 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 de la carrera profesional de Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos y especialización para el puesto:	Atención y/o Protección al Consumidor o relacionados	(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 los servicios públicos de telecomunicaciones.
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 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.
4	Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Servicio de atención de OSIPTEL
5	Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
6	Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
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/. 3,500.00
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.	Capitaciones (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 19/10/2023 al 02/11/2023	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° 091-2023-OSIPTEL: ORIENTADOR 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. 	<p>02/11/2023 Hasta las 17:00 horas.</p>	Comité de Selección / Recursos Humanos
EVALUACIÓN			
3	Evaluación Curricular	Del 03/11/2023 al 07/11/2023	Comité de Selección / Recursos Humanos
4	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular	08/11/2023	
5	Evaluación de Conocimientos, Evaluación Psicotécnica y Psicolaboral	09/11/2023	
6	Publicación de Resultados de Evaluación de Conocimientos, Psicolaboral y Rol de Entrevistas	10/11/2023	
7	Entrevista Final	13/11/2023	
8	Publicación de Resultados Finales	13/11/2023	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
8	Suscripción del Contrato	Del 14/11/2023 al 20/11/2023	Recursos Humanos