

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 013-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ORIENTADOR/A CONTACT CENTER
(CAS TRANSITORIO)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a Orientador/a 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, modificado por la Ley N° 31131.
- 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. Decreto Legislativo N° 1602, que modifica la Ley N° 30057, ley del servicio civil, para fortalecer la gestión pública a través del tránsito de las entidades públicas y promover el acceso meritocrático de los servidores civiles al régimen del servicio civil, y dicta otras disposiciones
- 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.

(*) Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

II.- PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS	DETALLE	
Experiencia	Experiencia General: Seis (6) meses en el sector público y/o privado. Específico: Seis (6) meses de experiencia requerida para el puesto en la función o materia. 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)
Competencias/habilidades	Excelencia Integridad Innovación y pensamiento analítico Liderazgo y comunicación efectiva Planificación y organización Compromiso y trabajo en equipo	(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:	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 idioma inglés a nivel básico.	
--	--	--

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 Dirección de Atención y Orientación al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- 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.
- Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Servicio de atención de OSIPTEL.
- Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
- Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos
- 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	- El contrato a suscribir, tendrá el tipo de necesidad transitoria. - El periodo inicial del contrato será de tres (03) meses, sujeto a periodo de prueba. - El contrato podrá ser renovado periódicamente en función a la necesidad del servicio, y a la disponibilidad presupuestaria.
Horario de Trabajo	Jornada Laboral de 40 horas, en horarios rotativos, establecidos según necesidad institucional.
Remuneración mensual	S/ 3,764.19
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 28/02/2025 al 13/03/2025	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 XXX-202X (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°013-2025). 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	13/03/2025 Hasta las 16:00 Horas.	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	14/03/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	17/03/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica (Virtual o Presencial)	18/03/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	19/03/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	20/03/2025 Hasta las 16:00 Horas	
8	Evaluación Curricular	20/03/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	21/03/2025	
10	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	24/03/2025	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	24/03/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 25/03/2025 al 31/03/2025	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.