

**ANEXO N° 04**  
**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN**  
**SECCIÓN ESPECÍFICA**  
**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 046-2025-OSIPTEL**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A SUPERVISOR DE CONTACT CENTER**  
**(CAS TRANSITORIO)**  
**(01 VACANTE)**

**I.- GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria:**

Contratación administrativa de un/a Supervisor 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, 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Experiencia</b>                                                                    | <p><b>Experiencia General:</b> Dos (02) años de experiencia en el sector público o privado</p> <p><b>Experiencia Específica:</b> Dos (02) años de experiencia requerido para el cargo estructural y/o puesto en la función o la materia.</p> <p>Dos (02) años desde el nivel mínimo de Auxiliar o Asistente.</p> <p>Un (01) año de experiencia en atención al usuario de servicios públicos en contact center.</p> <p><b>Nivel mínimo de puesto:</b><br/>Auxiliar o Asistente</p> <p><b>Experiencia Específica en el sector público:</b> Un (01) año de experiencia en el sector público en puestos con funciones equivalentes</p> |
| <b>Competencias/habilidades</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelencia</li> <li>- Integridad</li> <li>- Innovación y Pensamiento analítico</li> <li>- Liderazgo y comunicación efectiva</li> <li>- Planificación y Organización</li> <li>- Compromiso y trabajo de equipo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>                     | Bachiller universitario de Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a ésta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.</b> | No Aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Conocimientos para el puesto:</b>                                                  | <p>Derecho Administrativo, Normativa de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor.</p> <p>Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel Básico.</p> <p>Inglés a nivel Básico.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

#### Principales funciones a desarrollar:

- a) Supervisar y gestionar el funcionamiento y atención del Contact Center, para que la atención brindada cumpla los estándares de calidad.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• El contrato a suscribir, tendrá el tipo de necesidad transitoria.</li><li>• El periodo inicial del contrato será de tres (03) meses, sujeto a periodo de prueba.</li><li>• El contrato podrá ser renovado periódicamente en función a la necesidad del servicio, y a la disponibilidad presupuestaria.</li></ul> |
| Horario de Trabajo                        | 08:45 horas a 17:45 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Remuneración mensual                      | S/ 5.764,19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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            |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |                             |
| 1                                          | Publicación y Difusión de la Convocatoria en:<br>- Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del sector público.<br>- Portal Web Institucional de Osiptel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Del 21/08/2025 al 03/09/2025               | Oficina de Recursos Humanos |
| 2                                          | <p>POSTULACIÓN: La presentación de la postulación se realizará a través del correo <b>convocatoriacas@osiptel.gob.pe</b>, precisando en el Asunto apellidos y nombres del postulante, tipo de convocatoria (CAS), seguido del N° DE LA CONVOCATORIA XXX-202X <b>(ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°046-2025)</b>. Este correo debe contener <b>OBLIGATORIAMENTE</b> la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ficha de Resumen Curricular en un único formato PDF (Anexo N° 05)</b></li> <li><b>Resumen de Experiencia en formato Excel (Anexo N° 06)</b></li> </ul> <p>Las postulaciones que lleguen después del horario o en forma diferente a lo establecido, serán consideradas como no presentadas, sin lugar a reclamo.<br/>Para mayor detalle de la postulación de la convocatoria vigente, revisar <b>Anexo N° 03 BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN</b></p> | <b>03/09/2025</b>                          | Postulantes                 |
| <b>EVALUACIONES</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |                             |
| 3                                          | Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Del 04/09/2025 al 08/09/2025               | Oficina de Recursos Humanos |
| 4                                          | Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Del 09/09/2025 al 10/09/2025               |                             |
| 5                                          | Evaluación de Conocimientos <b>(Virtual o Presencial)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Del 11/09/2025 al 12/09/2025               |                             |
| 6                                          | Evaluación Psicológica <b>(Virtual o Presencial)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15/09/2025                                 |                             |
| 7                                          | Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Del 16/09/2025 al 17/09/2025               |                             |
| 8                                          | Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 18/09/2025<br><b>Hasta las 13:00 Horas</b> |                             |
| 9                                          | Evaluación Curricular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 19/09/2025                                 |                             |
| 10                                         | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 22/09/2025                                 | Comité de Entrevista        |
| 11                                         | Entrevista Final <b>(Virtual o Presencial)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 23/09/2025                                 |                             |
| 12                                         | Publicación de Resultados Finales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 23/09/2025                                 | Oficina de Recursos Humanos |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |                             |
| 13                                         | Suscripción del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Del 24/09/2025 al 30/09/2025.              | Oficina de Recursos Humanos |
| 14                                         | Fecha de Inicio de contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 01/10/2025                                 |                             |

- 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 OSIPTTEL (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.