

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
(SEGUNDA CONVOCATORIA)
(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
Experiencia	Experiencia General: Dos (02) años de experiencia en el sector público o privado Experiencia Específica: Dos (02) años de experiencia requerido para el cargo estructural y/o puesto en la función o la materia. Dos (02) años desde el nivel mínimo de Auxiliar o Asistente. Un (01) año de experiencia en atención al usuario de servicios públicos en contact center. Nivel mínimo de puesto: Auxiliar o Asistente Experiencia Específica en el sector público: Un (01) año de experiencia en el sector público en puestos con funciones equivalentes
Competencias/habilidades	- 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 universitario de Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a ésta.
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No Aplica.
Conocimientos para el puesto:	Derecho Administrativo, Normativa de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor. Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel Básico. Inglés a nivel Básico.

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	• 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	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
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 12/09/2025 al 25/09/2025	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°045-2025) (SEGUNDA CONVOCATORIA) 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	26/09/2025	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 29/09/2025 al 30/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	01/10/2025	
5	Evaluación de Conocimientos (Virtual o Presencial)	02/10/2025	
6	Evaluación Psicológica (Virtual)	03/10/2025	
7	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	06/10/2025	
8	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	07/10/2025 Hasta las 13:00 Horas	
9	Evaluación Curricular	09/10/2025	
10	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	10/10/2025	
11	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	13/10/2025	Comité de Entrevista
12	Publicación de Resultados Finales	13/10/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
13	Suscripción del Contrato	Del 14/10/2025 al 20/10/2025.	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.