

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA PROCESO DE SELECCIÓN CAS N°049-2026-OSIPTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ASISTENTE III EN SUPERVISIÓN DE CONTAC CENTER (CAS TRANSITORIO) (01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a asistente III en supervisión de Contac 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:

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, modificado por la Ley N° 31131.
- 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.
- 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
- Resolución de Gerencia General N° 000455-2025-GG/OSIPTEL que aprueba la Directiva para regular los procesos de selección en el régimen del decreto legislativo N° 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: Tres (03) años.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia Específica en la función o materia: Dos (02) años.	
	Nivel mínimo de puesto: Un (01) año en el nivel mínimo desde Auxiliar.	
	Experiencia específica en el sector público: No aplica.	
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 en Comunicación Social y/o Ingeniería Industrial y/o Administración y/o Derecho y/o afines a estas.	
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso en Atención al Cliente y/o similares (mínimo 12 horas acumuladas)	(Requisito Mínimo Indispensable)

Conocimientos técnicos para el puesto:	Normativa relacionada al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel intermedio. Inglés básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- Supervisar y asegurar el funcionamiento operativo del Contact Center, garantizando que la atención brindada a los usuarios cumpla con los estándares de calidad establecidos por la entidad.
- Supervisar el registro de las atenciones efectuadas por el personal a su cargo y elaborar informes sobre la atención e indicadores establecidos, conforme a los requerimientos, con el fin de asegurar que la atención brindada cumpla oportunamente con los estándares de calidad.
- Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos de atención del Contact Center y mediante comunicaciones escritas, con el fin de informarles sobre sus derechos y obligaciones como usuarios, conforme al marco normativo vigente.
- Registrar las atenciones efectuadas conforme a lo dispuesto por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario, con el fin de cuantificar e identificar la problemática presentada por los usuarios.
- Informar sobre casos de usuarios que requieren especial atención por parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario u otras áreas institucionales, para su evaluación respectiva y la ejecución de las acciones que correspondan.
- Efectuar las gestiones correspondientes con las empresas operadoras para dar atención a los casos de usuarios y realizar el seguimiento de las mismas.
- 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 136 – San Borja, Lima
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: De lunes a sábado Horario: De acuerdo con la necesidad operativa del OSIPTEL, hasta 40 horas semanales.
Remuneración mensual	S/ 4,800.00
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.

V. 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 Osipitel	Del 12/08/2026 al 25/08/2026	Oficina de Recursos Humanos
2	POSTULACIÓN: La presentación de la postulación se realizará a través del correo convocatoriacas@osipitel.gob.pe, precisando en el Asunto apellidos y nombres del postulante, tipo de convocatoria (CAS), seguido del N° DE LA CONVOCATORIA y el año (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°00X-2026). Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación: Ficha de Postulación (Anexo N°05) en los formatos PDF (suscrita) y la misma ficha en Excel (no suscrita). 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	25/08/2026	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	26/08/2026	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	27/08/2026	
5	Evaluación de Conocimientos (Virtual o Presencial)	28/08/2026	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos.	28/08/2026	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	31/08/2026 Hasta la 1:00 p.m.	
8	Evaluación Curricular.	01/09/2026	
9	Resultados de la Evaluación Curricular.	01/09/2026	
10	Evaluación Psicológica (Virtual)	02/09/2026 Hasta la 1 p.m.	
11	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y Rol de Entrevistas	03/09/2026	
12	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	04/09/2026	Comité de Entrevista
13	Publicación de Resultados Finales	04/09/2026	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 07/09/2026 al 11/09/2026	Oficina de Recursos Humanos

- Las evaluaciones contenidas en el cronograma pueden variar de acuerdo con las etapas requeridas por el área usuaria.
- 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.
- 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.
- En caso de observaciones o reclamos estos deben realizarse antes de la etapa siguiente, caso contrario no serán acogidos.