

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 002-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE: UN/A ORIENTADOR DE CONTACT CENTER RENTASEG
(CAS – NECESIDAD TRANSITORIA)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a Orientador de Contact Center RENTASEG.

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. 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.

II.- PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	Experiencia General: Un (01) año de experiencia en el sector público o privado Experiencia Específica: Un (01) año de experiencia en atención a consumidores/usuarios y en temas de protección al consumidor y/o regulación de servicios públicos. Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional. 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/a de la carrera de Derecho, Ciencias Políticas, Economía o Ciencias de la Comunicación.
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	No aplica.
Conocimientos para el puesto:	Normativa relacionada al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTASEG. Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico. Ingles a nivel básico.

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos disponibles en el contact center y mediante cartas, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre la normativa vigente referida al Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad.
- b) Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la Sub Gerencia de Servicio al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- c) Informar respecto de casos referidos a cuestionamientos de bloqueos de equipos terminales móviles y casos relacionados que merecen especial atención por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario u otras áreas institucionales para la evaluación respectiva y realizar las acciones que correspondan.
- d) Efectuar las gestiones correspondientes para atender casos de usuarios conforme a lo establecido en el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL.
- e) Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto o a la normativa relacionada con el RENTASEG.

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. Se precisa, que la presente convocatoria es para cubrir labores de necesidad transitoria, cuya vigencia esta condicionado 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/ 4,264.19
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 13/01/2025 al 24/01/2025	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°002-2025). 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	24/01/2025 Hasta las 16:00 horas.	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	27/01/2025 al 28/01/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	29/01/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica (Virtual o Presencial)	30/01/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	30/01/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	31/01/2025 hasta las 16:00 Horas	
8	Evaluación Curricular	31/01/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	03/02/2025	Comité de Entrevista
10	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	04/02/2025	
11	Publicación de Resultados Finales	04/02/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 05/02/2025 al 11/02/2025	Oficina de Recursos Humanos

- Las evaluaciones contenidas en el cronograma pueden variar de acuerdo a 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.