

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 032-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE: UN/A ORIENTADOR DEL CONTACT CENTER
(CAS TRANSITORIO)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a Orientador del Contact Center.

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:

Dirección de Atención y Protección al 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: Un (01) año de experiencia en el sector público o privado	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: Un (01) año de experiencia requerida para el puesto en la función o la 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	
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 las carreras 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, 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, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
- b) 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.
- c) 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.
- 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) Preparar la documentación presentada por usuarios para su traslado a empresas operadoras y TRASU para facilitar la atención de la misma.
- f) Apoyar en la atención de consultas presenciales a solicitud de la Sub Dirección de Atención y Orientación al Usuario para brindar la orientación correspondiente.
- g) Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- h) Otras funciones asignadas por la Subdirectora de Atención y Orientación al Usuario 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/ 3764.19
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 07/07/2025 al 18/07/2025	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°021-2025). 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	21/07/2025 (Postulación desde las 00:00 Horas hasta las 16:00 Horas)	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 22/07/2025 al 24/07/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	25/07/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica	30/07/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	31/07/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	01/08/2025 Hasta las 13:00 Horas	
8	Evaluación Curricular	01/08/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	04/08/2025	Comité de Entrevista
10	Entrevista Final	05/08/2025	
11	Publicación de Resultados Finales	05/08/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 06/08/2025 al 12/08/2025	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.