

**ANEXO N° 04**  
**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN**  
**SECCIÓN ESPECÍFICA**  
**PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 071-2025-OSIPTEL**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A SUPERVISOR DE APOYO DE CONTAC CENTER**  
**(CAS TRANSITORIO)**  
**(01 VACANTE)**

**I.- GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria:**

Contratación administrativa de un/a supervisor de apoyo 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 (\*):**

- 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>                                                                    | <b>Experiencia General:</b> Tres (03) años de experiencia en el sector público o privado.                                                                                   | (Requisito Mínimo Indispensable) |
|                                                                                       | <b>Experiencia Específica:</b> Dos (02) años en funciones relacionadas al cargo.<br><b>Nivel mínimo de puesto:</b> Dos (02) años desde el nivel de auxiliar o asistente     |                                  |
|                                                                                       | <b>Experiencia Específica en el sector público:</b> Un (01) año de experiencia en atención al ciudadano de servicios del sector público en contact center.                  |                                  |
| <b>Competencias/habilidades</b>                                                       | -Excelencia<br>-Integridad<br>-Innovación y Pensamiento analítico<br>-Liderazgo y comunicación efectiva<br>-Planificación y Organización<br>-Compromiso y trabajo de equipo | (Requisito Mínimo Indispensable) |
| <b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>                     | Bachiller universitario/a de la carrera Comunicación Social o Ingeniería Industrial o Administración o Derecho o afines a éstas.                                            |                                  |
| <b>Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.</b> | -Curso en atención al cliente, protección al consumidor, derecho administrativo o sobre temática de servicios de Telecomunicaciones acumulables por mínimo de 12 horas.     |                                  |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conocimientos para el puesto:</b> | *Derecho Administrativo, normativa de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, protección al consumidor, atención al público.<br>*Procesos de textos, hojas de cálculo, programa de presentaciones a nivel básico.<br>*Inglés básico |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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.
- Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

### IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES                                      | DETALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lugar de prestación del servicio</b>          | Calle De la Prosa N° 136 - San Borja.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Duración del contrato</b>                     | <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 hasta el 31/12/2025</li> <li>El contrato podrá ser renovado periódicamente en función a la necesidad del servicio, y a la disponibilidad presupuestaria.</li> </ul> |
| <b>Horario de Trabajo</b>                        | 08:45 horas a 17:45 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Remuneración mensual</b>                      | S/ 4,700.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Otras condiciones esenciales del contrato</b> | 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 05/11/2025 al 18/11/2025          | 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 (ejemplo: <b>APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°0XX-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> | 19/11/2025                            | Postulantes                 |
| <b>EVALUACIONES</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |                             |
| 3                                   | Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 20/11/2025                            | Oficina de Recursos Humanos |
| 4                                   | Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 21/11/2025                            |                             |
| 5                                   | Evaluación de Conocimientos ( <b>Virtual o Presencial</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 24/11/2025                            |                             |
| 6                                   | Evaluación Psicológica ( <b>Virtual</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 24/11/2025                            |                             |
| 7                                   | Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 24/11/2025                            |                             |
| 8                                   | Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 25/11/2025<br><b>Hasta la 1:00 PM</b> |                             |
| 9                                   | Evaluación Curricular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 26/11/2025                            |                             |
| 10                                  | Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 27/11/2025                            | Comité de Entrevista        |
| 11                                  | Entrevista Final ( <b>Virtual o Presencial</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 28/11/2025                            |                             |
| 12                                  | Publicación de Resultados Finales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 28/11/2025                            | Oficina de Recursos Humanos |
| 13                                  | Suscripción del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Del 01/12/2025 al 05/12/2025          | 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.