

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA PROCESO DE SELECCIÓN CAS N°021-2026-OSIPTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE DOS ASISTENTE I EN ORIENTACIÓN – ORS LAMBAYEQUE (CAS TRANSITORIO) (02 VACANTES)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de dos asistente I en orientación.

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: Dos (02) años. Experiencia Específica relacionadas al puesto: Seis (06) meses. Nivel mínimo de puesto: Seis (06) meses en el nivel mínimo de practicante profesional. Experiencia específica en el sector público: No aplica (Requisito Mínimo Indispensable)
Competencias/habilidades	- Excelencia - Integridad - Innovación - Pensamiento analítico - Comunicación efectiva - Planificación y Organización
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración y/o afines. (Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Capacitación en servicio al ciudadano, atención de conflictos y/o afines con un acumulado mínimo de 12 horas.

Conocimientos técnicos para el puesto:	Marco normativo de protección al usuario en telecomunicaciones; atención/orientación al ciudadano; gestión básica de casos y seguimiento; registro y reporte de información.	(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:

- Brindar orientación a los usuarios a través de los diversos canales de atención y orientación, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones sobre los servicios públicos de telecomunicaciones de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Modelo de Servicio de Atención y Orientación del OSIPTEL.
- Registrar las atenciones efectuadas conforme lo dispuesto por la SubDirección de Atención y Orientación al Usuario para cuantificar e identificar la problemática que presentan los usuarios.
- Informar y apoyar en la elaboración de informes, reportes y documentación necesaria 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.
- Efectuar las acciones correspondientes para gestionar la solución de los casos de usuarios, realizando el seguimiento de la atención del caso.
- Asistir en el monitoreo de las atenciones a usuarios en los canales de las empresas operadoras, reportando incidencias a su jefatura, con el objetivo de detectar oportunamente deficiencias, caídas de sistema o malas prácticas comerciales, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones correctivas y exigir un estándar de calidad óptimo a las empresas en beneficio del usuario.
- Preparar información relacionada a la atención de usuarios para la elaboración de informes/memorandos.
- Coordinar y ejecutar acciones de supervisión y fiscalización conforme a las necesidades y problemática detectada por la ORS, con el objetivo de monitorear el comportamiento de las empresas operadoras y verificar el cumplimiento de sus obligaciones, con la finalidad de cautelar el marco normativo y la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para contribuir a la protección de los derechos de los usuarios.
- Gestionar la logística y operatividad de campañas itinerantes (oficinas móviles, ferias) y la coordinación con actores locales, con el objetivo de asegurar los recursos materiales, espacios y alianzas estratégicas necesarias para el despliegue de actividades en campo, con la finalidad de viabilizar la descentralización efectiva de los servicios y garantizar un acercamiento organizado y exitoso a las comunidades alejadas.
- Ejecutar actividades de acercamiento y campañas de difusión en la región, con el objetivo de informar y educar a la población sobre sus derechos y deberes como consumidores de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de empoderar al ciudadano para la defensa de sus intereses y promover un mercado más equilibrado, informado y justo.
- Otras funciones asignadas por el jefe inmediato, relacionadas a la misión del puesto.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle Critobal Colón N° 432 - Chiclayo
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/ 3,000
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 Osiptel	Del 13/03/2026 al 26/03/2026	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 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	26/03/2026	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	27/03/2026	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	30/03/2026	
5	Evaluación de Conocimientos (Virtual o Presencial)	31/03/2026	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos.	01/04/2026	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	06/04/2026 Hasta la 1:00 p.m.	
8	Evaluación Curricular.	07/04/2026	
9	Resultados de la Evaluación Curricular.	08/04/2026	
10	Evaluación Psicológica (Virtual)	09/04/2026 Hasta la 1 p.m.	
11	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y Rol de Entrevistas	10/04/2026	Comité de Entrevista
12	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	Del 13/04/2026 al 14/04/2026	
13	Publicación de Resultados Finales	15/04/2026	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 16/04/2026 al 21/04/2026	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.