

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAP N° 004-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE: UN/A ANALISTA DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN (SUPLENCIA)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación de un/a Analista del Centro de 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 (colocar según régimen laboral):

- a. Decreto Legislativo N° 728.
- b. Reglamento del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Fomento del Empleo, aprobado por Decreto Supremo N° 001-96-TR.
- c. Texto Único Ordenado Del Decreto Legislativo N° 728, Ley De Productividad Y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- 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 a tres (03) años de experiencia laboral en funciones relacionadas al cargo.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: A los egresados de los cursos de extensión universitaria que organiza OSIPTEL o a los que hayan realizado prácticas en funciones relacionadas al cargo se les requerirá por lo menos un (1) año de práctica profesional.	
	Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional.	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Grado de Bachiller Profesional en especialidad relacionada al cargo.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Deseable con estudios de maestría, máster o diplomado con estudios no menos a seis (06) meses de duración.	
Conocimientos para el puesto:	• Normativa relacionada a la protección de consumidores y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. • Regulación de servicios públicos. Atención al cliente. Negociación y manejo de conflictos. • Deseable inglés básico.	

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) Apoyar en el desarrollo de la estrategia de acercamiento y orientación a los usuarios, así como acciones de difusión, promoción y capacitación dirigidas a los usuarios y grupos organizados de usuarios sobre sus derechos y otras materias vinculadas a las competencias del OSIPTEL.
- b) Coordinar con instituciones públicas y privadas la realización de actividades de promoción y difusión de los derechos y deberes de los usuarios, tales como jornadas de orientación itinerante, charlas, conferencias, talleres, entre otros.
- c) Brindar atención a las consultas de los usuarios y asociaciones de usuarios, orientando y brindando el apoyo e información necesarios para la atención de sus reclamos, el adecuado ejercicio de sus deberes y derechos; así como información sobre la prestación de los servicios y las competencias del OSIPTEL.
- d) Facilitar y brindar información a los usuarios respecto de la situación de sus expedientes de apelación y queja en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU.
- e) Participar en la revisión de la normativa del sector telecomunicaciones en materia de usuarios.
- f) Actualizar y sistematizar la información proporcionada por los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y la atención de las empresas operadoras, las necesidades y demandas de los usuarios, a través de los diferentes mecanismos de orientación del OSIPTEL.
- g) Participar en nombre de la Dirección en las comisiones de trabajo establecidas por la Gerencia General.
- h) Otras actividades encomendadas por el Dirección de Protección y Servicio al Usuario o que sean propias de su función.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle De la Prosa N° 136 - San Borja
Duración del contrato	La duración del contrato se encuentra sujeta a la duración de la licencia del titular de la plaza.
Horario de Trabajo	8:45 horas a 17:45 horas.
Remuneración mensual	S/. 6,251.11
Otras condiciones esenciales del contrato	Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda de 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 03/09/2025 al 16/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
2	POSTULACIÓN: La presentación de la postulación se realizará a través del correo convocatoriaplanilla@osiptel.gob.pe, precisando en el Asunto apellidos y nombres del postulante, tipo de convocatoria (CAP), seguido del N° DE LA CONVOCATORIA XXX-202X (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAP N°004-2025). 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	16/09/2025	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 17/09/2025 al 18/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	19/09/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica	22/09/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	22/09/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	23/09/2025 Hasta las 13:00 horas	
8	Evaluación Curricular	24/09/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	25/09/2025	
10	Entrevista Final	26/09/2025	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	26/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 29/09/2025 al 03/10/2025	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 OSIPTTEL (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.