

ANEXO N° 04

**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 075-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ANALISTA DE ATENCIÓN AL USUARIO
(SEGUNDA CONVOCATORIA)
(CAS TRANSITORIO)
(01 VACANTE)**

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a analista de atención al usuario.

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° 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: Cuatro (04) años.
	Experiencia Específica: Dos (02) años.
	Nivel mínimo de puesto: Dos (02) años de experiencia, desde el nivel de practicante profesional.
	Experiencia específica en el sector público: Un (01) año de experiencia.
Competencias/habilidades	Excelencia. Integridad. Innovación y Pensamiento analítico. Comunicación efectiva Planificación y Organización.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.

Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso de Gestión Pública.	
Conocimientos técnicos para el puesto:	Conocimientos en Protección al consumidor y Atención al usuario.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	-Conocimiento en Procesador de Textos, Hojas de cálculo, Programa de presentaciones a nivel básico. -Inglés básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- Atender las consultas de los usuarios y asociaciones de usuarios, orientando y brindando el apoyo e información necesarios para la atención de sus problemas y/o reclamos, el adecuado ejercicio de sus deberes y derechos; así como información sobre la prestación de los servicios y las competencias del OSIPTEL a través de los diferentes canales de atención.
- Supervisar y coordinar el servicio de atención y orientación en la Oficina Móvil, para garantizar la operatividad de la atención de dicho mecanismo de atención.
- Supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades del servicio prestado por la institución en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), para garantizar que se brinde de acuerdo con lo establecido en el Modelo del Servicio de Atención de Usuarios.
- Coordinar con las diferentes empresas operadoras y áreas institucionales para la atención de casos especiales y/o críticos, así como el seguimiento de la atención de los mismos, a fin de brindar respuesta a los inconvenientes manifestados por los usuarios.
- Supervisar que el registro de atenciones de usuarios y el seguimiento de la atención de gestiones de casos se encuentren actualizados y se cumplan los plazos establecidos, a fin de contar con información oportuna para la elaboración de reportes de atención.
- Proponer y coordinar la organización de actividades orientadas a promover la participación de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y/o sus representantes, con el fin de mejorar el nivel de conocimiento de la normativa vigente y su aplicación.
- Analizar y elaborar los reportes que consoliden las actividades, casuísticas recurrentes y/o problemática encontrada en la atención de los casos en las diferentes acciones que se programen, a fin de identificar aspectos que requieran atención prioritaria por parte de la institución.
- Apoyar en la continuidad de los servicios de atención a usuarios brindados en las sedes de Lima, para garantizar la operatividad de la atención de dichas oficinas.
- Procurar el cumplimiento de las acciones de atención a los usuarios conforme a los lineamientos establecidos por la institución, para contribuir a la mejora del servicio a los ciudadanos.
- Otras funciones asignadas por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle De la Prosa 136-San Borja-Lima
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/ 5,800.00
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 27/01/2026 al 09/02/2026	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 XXX-202X (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°0XX-2025). Este correo debe contener OBLIGATORIAMENTE la siguiente documentación: Ficha de Postulación en un único formato PDF (Anexo N° 05) 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	09/02/2026	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	10/02/2026 y 11/02/2026	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	12/02/2026	
5	Evaluación de Conocimientos (Virtual o Presencial)	13/02/2026	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos.	16/02/2026	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	17/02/2026 Hasta la 1:00 p.m.	
8	Evaluación Curricular.	18/02/2026	
9	Resultados de la Evaluación Curricular.	18/02/2026	
10	Evaluación Psicológica (Virtual)	19/02/2026	
11	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y Rol de Entrevistas	20/02/2026	
12	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	23/02/2026	Comité de Entrevista
13	Publicación de Resultados Finales	23/02/2026	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 24/02/2026 al 02/03/2026	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.