

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA PROCESO DE SELECCIÓN CAS N°027-2026-OSIPTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ANALISTA I EN ORIENTACIÓN – ORS CUSCO (CAS TRANSITORIO) (01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a analista 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:

- 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 relacionadas al puesto: Dos (02) años en la función del puesto. Nivel mínimo de puesto: Dos (02) años desde el nivel mínimo de practicante profesional. Experiencia específica en el sector público: Un (01) año. (Requisito Mínimo Indispensable)
Competencias/habilidades	Enfoque de servicio. Comunicación efectiva e intercultural. Capacitación de resolución de conflictos. Integridad
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho, Ciencias Políticas, Administración o afines (Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Capacitación en servicio al ciudadano, atención de conflictos, comunicación intercultural y/o afines con un acumulado mínimo de 24 horas.

Conocimientos técnicos para el puesto:	Protección al usuario/consumidor en telecomunicaciones; modelo de calidad de orientación OSIPTEL; atención multicanal y gestión de casos; técnicas de comunicación asertiva e intercultural y resolución de conflictos.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Procesador de textos y Programa de presentaciones, Hojas de cálculo a nivel intermedio. Ingles básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar orientación a usuarios por canales presenciales y virtuales, informando de forma clara y veraz sobre derechos, deberes y competencias del OSIPTEL.
- Gestionar y dar seguimiento a casos y consultas, coordinando derivaciones a empresas operadoras y/o TRASU conforme a procedimientos, priorizando usuarios vulnerables.
- Registrar oportunamente las atenciones en los sistemas y formatos establecidos, asegurando trazabilidad y calidad de datos para reportes.
- Ejecutar actividades de difusión y educación al usuario (charlas, ferias, campañas itinerantes, radio/medios locales y redes), adaptando mensajes al contexto regional e intercultural.
- Articular con autoridades locales, líderes comunitarios y organizaciones sociales la programación de campañas y puntos de orientación, mejorando el posicionamiento de la ORS.
- Facilitar el uso de herramientas digitales del OSIPTEL (web, formularios, autogestión), promoviendo canales no presenciales sin excluir a poblaciones con brecha digital y ejecutar actividades de acercamiento y campañas de difusión para incrementar el conocimiento de derechos y deberes en la región.
- Identificar tendencias y problemáticas recurrentes regionales (casuística, calidad de servicio, etc.) y comunicar alertas tempranas a la jefatura para acciones correctivas.
- Gestionar la operatividad de mecanismos de atención regional (oficina móvil, MAC u otros), coordinando logística básica y cumplimiento del modelo de servicio y elaborar insumos (reportes, fichas, evidencias) para informes/memorandos sobre atención y actividades de posicionamiento regional.
- Coordinar y ejecutar acciones de supervisión y fiscalización conforme a las necesidades y problemática detectada por la ORS.
- Otras funciones asignadas por el superior inmediato, que estén relacionadas a la misión del puesto y/o de organización a la que pertenece.

Condiciones atípicas: Atención en campo y desplazamientos a localidades rurales; condiciones de accesibilidad, altitud y clima; interacción con población quechua hablante y contextos interculturales.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Av. Tacna 102-104. Wanchaq. Cusco
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/ 5,500
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.