

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 056-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE ORIENTADOR/A DE ORS
(CAS TRANSITORIO)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a Orientador/a de ORS

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
Experiencia	Experiencia General: Cuatro (04) años de experiencia en el sector público o privado Experiencia Específica: dos (02) años de experiencia específica, de los cuales al menos un (01) año debe haber sido en el sector público. Experiencia Específica en el sector público: Un (01) año de experiencia en funciones como asistente o auxiliar.
Competencias/habilidades	• Enfoque al servicio • Comunicación Asertiva • Generar confianza y seguridad • Escucha activa • Capacidad de resolución de conflicto • Trabajo en equipo
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso o especialización en Derecho del consumidor o Atención al Cliente o Habilidades de Comunicación (mínimo de 40 horas acumulables)
Conocimientos para el puesto:	Conocimiento sobre el marco normativo aplicable a la protección del consumidor en el sector de telecomunicaciones. • Conocimiento sobre la atención a los usuarios/consumidores.

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) Recibir, registrar y atender las consultas especializadas, así como gestionar los problemas de los usuarios de telecomunicaciones, instituciones, asociaciones de consumidores y grupos organizados, promoviendo soluciones a los casos o problemas reportados por los usuarios de telecomunicaciones dentro del marco normativo vigente y de acuerdo a los establecido en el modelo de servicio de atención del OSIPTEL. +
- b) Brindar seguimiento a la atención de los casos gestionados, asegurando que las empresas operadoras cumplan con los plazos y procedimientos establecidos para la atención de los mismos
- c) Proponer y ejecutar actividades de monitoreo a la atención a los usuarios en coordinación con su jefe directo, verificando los estados de atención en los canales de las empresas operadoras, para hacer prevalecer los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.
- d) Proponer y ejecutar actividades de acercamiento a los usuarios, mediante campañas que permitan difundir e incrementar el conocimiento sobre sus derechos y deberes respecto de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, para contribuir al empoderamiento de los mismos.
- e) Promover el uso de las herramientas digitales y la información contenida en la web del OSIPTEL, para impulsar de manera eficiente en la educación de los usuarios que les permita hacer valer sus derechos, cumplir sus obligaciones, así como autogestionar sus casos.
- f) Contribuir a la gestión y organización de la sede institucional al que está asignado, para mantener su operatividad, así como identificar y proponer oportunidades de mejora según corresponda
- g) Ejecutar acciones de supervisión vinculadas al marco normativo de protección de derechos de los usuarios de telecomunicaciones, dentro del ámbito de su competencia, para verificar el cumplimiento de la normativa.
- h) Otras funciones asignadas por su jefe directo, relacionadas a la atención y asistencia a los usuarios, así como al cumplimiento de desempeño y metas asignadas a su sede institucional.

IV.- CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle Tacna 625 Moquegua - Mariscal Nieto
Duración del contrato	• El contrato a suscribir, tendrá el tipo de necesidad transitoria. • El periodo inicial del contrato será hasta el 31 de diciembre. Pudiendo ser ampliado en función a la necesidad del servicio de la Unidad Orgánica y a la disponibilidad presupuestaria.
Horario de Trabajo	08:45 horas a 17:45 horas
Remuneración mensual	S/ 5,000.00
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 25/09/2025 al 09/10/2025	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 056-2025 (ejemplo: APELLIDOS_NOMBRE_CAS N°056-2025). 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	09/10/2025	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	10/10/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	13/10/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica (Virtual o Presencial)	14/10/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	14/10/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	15/10/2025 Hasta las 13:00 Horas	
8	Evaluación Curricular	16/10/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	16/10/2025	
10	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	17/10/2025	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	17/10/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 20/10/2025 al 24/10/2025	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 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.