

ANEXO N° 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN SECCIÓN ESPECÍFICA PROCESO DE SELECCIÓN CAS N°043-2026-OSIPTEL

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ASISTENTE I EN ORIENTACIÓN (01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación administrativa de un/a 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:

- 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: Dos (02) años. Experiencia Específica en la función o materia: Un (01) año. Nivel mínimo de puesto: Un (01) año desde el nivel de practicante profesional. Experiencia específica en el sector público: No aplica. (Requisito Mínimo Indispensable)
Competencias/habilidades	-Enfoque al servicio -Comunicación asertiva -Generar confianza y seguridad -Escucha activa -Capacidad de resolución de conflicto -Trabajo en equipo (Requisito Mínimo Indispensable)
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Derecho y/o Ciencias Políticas y/o Economía, Administración y/o Gestión Pública y/o Ciencias de la Comunicación y/o afines a la formación

Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Curso en Derecho administrativo y/o atención al usuario y/o servicio de telecomunicaciones y/o gestión pública y/o similares, con una duración mínima de 12 horas (acumulables).	
Conocimientos técnicos para el puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre el marco normativo aplicable a la protección del consumidor en el sector de telecomunicaciones. • Conocimiento sobre la atención a los usuarios/consumidores. 	(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:

- a) Recibir, registrar y atender las consultas básicas, así como gestionar los problemas de los usuarios de telecomunicaciones, instituciones, asociaciones de consumidores y grupos organizados a través del contact center, 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) Hacer 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) 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) Ejecutar actividades de acercamiento a los usuarios, que permitan difundir 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 y facilitar a los usuarios el uso de las herramientas digitales y la información contenida en la web del OSIPTEL, para impulsar la educación digital de los usuarios que les permita hacer valer sus derechos, cumplir sus obligaciones, así como autogestionar sus casos.
- f) 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 De la Prosa 136 - San Borja - Lima
Duración del contrato	<ul style="list-style-type: none"> • 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/ 4,000.00
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 01/06/2026 al 12/06/2026	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: <ul style="list-style-type: none"> 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	12/06/2026 hasta la 1 p.m.	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	15/06/2026	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	16/06/2026	
5	Evaluación de Conocimientos (Virtual o Presencial)	17/06/2026	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos.	18/06/2026	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	19/06/2026 Hasta la 1:00 p.m.	
8	Evaluación Curricular.	22/06/2026	
9	Resultados de la Evaluación Curricular.	23/06/2026	
10	Evaluación Psicológica (Virtual)	24/06/2026 Hasta la 1 p.m.	
11	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y Rol de Entrevistas	25/06/2026	
12	Entrevista Final (Virtual o Presencial)	26/06/2026	
13	Publicación de Resultados Finales	26/06/2026	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 30/06/2026 al 06/07/2026	Oficina de Recursos Humanos

- 1) Las evaluaciones contenidas en el cronograma pueden variar de acuerdo con 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.