

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAP N° 007-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE ANALISTA DE SERVICIO AL USUARIO (SUPLENCIA)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación de un/a Analista de Servicio 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 (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: Cuatro (04) años de experiencia	(Requisito Mínimo Indispensable)
		Experiencia específica: Tres (03) años en la función o la materia de los cuales un (01) año sea en el sector público desde el nivel de auxiliar o asistente.	
Habilidades o Competencias		- Excelencia - Integridad - Innovación y Pensamiento analítico - Comunicación efectiva - Planificación y Organización	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios		Grado de Bachiller Profesional en Derecho, Administración o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.		Atención al cliente / Protección al consumidor	
Conocimientos para el puesto:		Conocimiento 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. Conocimientos de procesador de textos y programas de presentaciones a nivel básico. Conocimientos de hoja de cálculo a nivel intermedio.	

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

- a) Apoyar en la elaboración y desarrollo de las actividades de empoderamiento y acercamiento a usuarios, para cumplir con la estrategia de acercamiento al usuario a nivel nacional, como son las Jornadas Nacionales de Orientación y otras actividades encomendadas por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario.
- b) Análisis, seguimiento, gestión de la atención y elaboración de informes sobre la atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios a través de la Plataforma Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- c) Seguimiento, ejecución y coordinación del cumplimiento del Plan de Capacitación Anual de la Dirección, así como elaboración de informes relacionados a su cumplimiento.
- d) Elaborar los reportes de seguimiento de los indicadores de atención de consultas, de cumplimiento de actividades programadas y otros documentos que sean requeridos por la Subdirección de Atención y Orientación al Usuario.
- e) Apoyar en la gestión del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.
- f) Apoyar la gestión y administración del Sistema de Atención a Usuarios - ATUS; así como en el análisis de la información obtenida.
- g) Apoyar en la coordinación general de los proyectos de la dirección relacionados con el servicio de orientación; así como la encuesta de calidad de atención anual y otros procesos encomendados por el director.
- h) Apoyar en el desarrollo de contenidos a incluirse en materiales informativos para el servicio de atención y orientación.
- i) Apoyar en la gestión de la Subdirección de Servicio al Usuario y en los sistemas de gestión y certificación institucional en representación de la subdirección.
- j) Otras actividades encomendadas por su superior inmediato en el marco de sus competencias.

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 01/10/2025 al 15/10/2025	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°007-2025). 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	15/10/2025	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	16/10/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	17/10/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica	20/10/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	21/10/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	22/10/2025 Hasta las 13:00 horas	
8	Evaluación Curricular	23/10/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	23/10/2025	Comité de Entrevista
10	Entrevista Final	24/10/2025	
11	Publicación de Resultados Finales	24/10/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 27/10/2025 al 31/10/2025	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.