

ANEXO N° 04
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAP N° 005-2025-OSIPTEL
PARA LA CONTRATACIÓN DE: UN/A ORIENTADOR/A (SUPLENCIA)
OFICINA REGIONAL DE SERVICIOS – JUNÍN
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratación de un/a Orientador/a

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: Dos (02) años de experiencia en el sector público o privado	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia específica: Un (01) año de experiencia específica requerida para el cargo estructural y/o puesto en la función o la materia. Un (01) año en funciones relacionadas al puesto desde nivel de Asistente o Auxiliar. Experiencia puede ser bajo cualquier modalidad contractual (laboral, civil, formativa, etc.) Nivel mínimo de puesto: Practicante Profesional.	
	Experiencia Específica en el sector público: Un (01) año de experiencia en el sector público en puestos con funciones equivalentes.	
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 universitario/a Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración, Gestión o Ciencias de la Comunicación.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Derecho del consumidor o Atención al Cliente o Habilidades de comunicación. Otros relacionados al cargo.	
Conocimientos para el puesto:	Conocimiento sobre el marco normativo aplicable a la protección a la protección del consumidor en el sector de telecomunicaciones. Conocimiento sobre la atención a los usuarios/a consumidores. Procesador de textos, a nivel intermedio, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico. Inglés a nivel básico.	

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 lo 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) 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) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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	Jr. Cusco 288 – Huancayo – Huancayo - Junín.
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/. 5,851.11
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 03/09/2025 al 16/09/2025	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°005-2025). 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	16/09/2025	Postulantes
EVALUACIONES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	Del 17/09/2025 al 18/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	19/09/2025	
5	Evaluación de Conocimientos y Evaluación Psicológica	22/09/2025	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos, de asistencia a Evaluación Psicológica y convocados a evaluación curricular	22/09/2025	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	23/09/2025 Hasta las 13:00 horas	
8	Evaluación Curricular	24/09/2025	
9	Publicación de Resultados de Evaluación Curricular y Rol de Entrevistas	25/09/2025	
10	Entrevista Final	26/09/2025	Comité de Entrevista
11	Publicación de Resultados Finales	26/09/2025	Oficina de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción del Contrato	Del 29/09/2025 al 03/10/2025	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 OSIPTTEL (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.