ANEXO Nº 04

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
SECCIÓN ESPECÍFICA
PROCESO DE SELECCIÓN CAS N°073-2026-OSIPTEL
(NECESIDAD TRANSITORIA)

PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A ASISTENTE II EN ORIENTACIÓN - AREQUIPA
(CAS D.L. N°1057)
(01 VACANTE)

I.- GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:
Contratación administrativa de un/a Asistente II en Orientación – Arequipa.

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 Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, modificado por la Ley N° 31131.
b. Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
c. Decreto Legislativo Nº 1602, que modifica la Ley Nº 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:** Tres (03) años.	(Requisito Mínimo Indispensable)
	Experiencia Específica relacionadas a la función o materia: Un (01) año.	
	Experiencia específica en el sector público: No aplica.	
Competencias/habilidades	Excelencia, Integridad, Innovación, Pensamiento analítico, Comunicación efectiva, Planificación y organización.	(Requisito Mínimo Indispensable)
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Bachiller universitario en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración o Ciencias de la Comunicación.	
Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.	Atención al usuario y/o Protección al Consumidor, mínimo de 12 horas acumuladas.	
Conocimientos técnicos para el puesto:	Conocimientos en Protección al consumidor y Atención al usuario.	(Requisito Mínimo Indispensable)

	Hojas de cálculo, Procesador de textos, Programa de presentaciones a nivel intermedio. Ingles nivel básico.	(Requisito Mínimo Indispensable)

III.- CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Principales funciones a desarrollar:

a) Recibir, registrar y atender las consultas especializadas a través de todos los canales de atención del OSIPTEL, 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 el estado 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 Francisco Mostajo N° 313 – Yanahuara
Duración del contrato	• El contrato a suscribir tendrá el tipo de necesidad transitoria. • El periodo inicial del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026. • El contrato podrá ser renovado periódicamente en función a la necesidad del servicio, y a la disponibilidad presupuestaria.
Horario de Trabajo	08:30 horas a 17:30 horas
Remuneración mensual	S/ 3,864.19
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 16/11/2026 al 27/11/2026	**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**	**27/11/2026 hasta la 1 p.m.**	**Postulantes**
EVALUACIÓNES			
3	Revisión del cumplimiento de requisitos mínimos	30/11/2026	**Oficina de Recursos Humanos**
4	Publicación de la relación de los postulantes convocados a Evaluación de Conocimientos.	01/12/2026	
5	Evaluación de Conocimientos **(Virtual o Presencial)**	02/12/2026	
6	Publicación de Resultado de Evaluación de Conocimientos.	02/12/2026	
7	Presentación de documentación sustentatoria y declaraciones juradas.	03/12/2026 **Hasta la 1:00 p.m.**	
8	Evaluación Curricular.	Del 04/12/2026	
9	Resultados de la Evaluación Curricular.	07/12/2026	
10	Evaluación Psicológica **(Virtual)**	08/12/2026 **Hasta la 1 p.m.**	
11	Publicación de asistencia a la Evaluación Psicológica y Rol de Entrevistas	10/12/2026	
12	Entrevista Final **(Virtual o Presencial)**	11/12/2026	**Comité de Entrevista**
13	Publicación de Resultados Finales	11/12/2026	**Oficina de Recursos Humanos**
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
14	Suscripción del Contrato	Del 14/12/2026 al 18/12/2026	**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.