

**UN (01) PRACTICANTE DE ORIENTACIÓN - ORS AREQUIPA**  
**CONVOCATORIA PRACTICAS N°001-2021-OSIPTEL**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Apoyar en la atención de consultas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto de sus derechos y obligaciones (Procedimiento de Reclamos, Condiciones de Uso, etc.) a través de los diferentes mecanismos de orientación: personal (en oficina, jornadas, eventos), telefónica y apoyar la atención de consultas por escrito (según corresponda).

**2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área solicitante**

Oficina Regional de Servicios de Arequipa.

**3. Dependencia encargada de realizar el proceso de selección**

Oficina de Recursos Humanos.

**4. Base Legal**

- Decreto Legislativo N° 1401, que aprueba el Régimen Especial que regula las Modalidades Formativas de Servicios en el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 083-2019-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo que aprueba el Régimen Especial que regula las Modalidades Formativas de Servicios en el Sector Público.

**II. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONVENIO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de desarrollo del puesto / cargo	Calle Francisco Mostajo Nro. 313 Yanahuara - Arequipa
Duración del convenio	Hasta 12 meses o lo máximo permitido por ley (*)
Horario	P 8:45 a 17:45
Subvención mensual	1000.00

(\*) La duración del convenio dependerá de lo permitido por ley para cada caso; vencido este caducan automáticamente.

### III. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS (*)	DETALLE	
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Egresados de la carrera universitaria de Derecho.</li> <li><b>Es indispensable haber obtenido dicha condición a partir del año 2021 presentando un documento que lo acredite.</b></li> </ul>	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y habilidades para la atención de usuarios.</li> <li>Conocimiento de las funciones del OSIPTEL, y de la normativa relacionada a la protección de consumidores y usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones.</li> <li>Conocimiento de ofimática (Word, Excel, Power Point), nivel usuario.</li> <li>Residir en la región y conocimiento de la misma.</li> </ul>	(Requisito Mínimo Indispensable)
Habilidades o Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato amable, ordenado, proactivo y responsable.</li> </ul>	(Requisito Mínimo Indispensable)

#### Actividades:

- Apoyar en la atención de consultas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, respecto de sus derechos y obligaciones (Procedimiento de Reclamos, Condiciones de Uso, etc.) a través de los diferentes mecanismos de orientación: personal (en oficina, jornadas, eventos), telefónica, y apoyar la atención de consultas por escrito (según corresponda).
- Apoyar en el ingreso de la información a los sistemas informáticos desarrollados para la gestión de la oficina.
- Participar en las diferentes actividades de difusión y orientación a implementarse por la oficina desconcentrada: campañas itinerantes, charlas, talleres, etc.
- Proponer mejoras para la atención de los usuarios.
- Otras encomendadas por el Supervisor de Prácticas.