

**DOS (02) PRACTICANTES DE SERVICIO AL USUARIO – LOS OLIVOS**  
**CONVOCATORIA PRÁCTICAS N°118-2019-OSIPTEL**

**2DA CONVOCATORIA**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Orientar a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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

Sub Gerencia de Servicio al Usuario.

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

Área 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
<b>Lugar de desarrollo del puesto / cargo</b>	Av. Las Palmeras N° 3901 - Los Olivos
<b>Duración del convenio</b>	Hasta 12 meses o lo máximo permitido por ley (*)
<b>Horario</b>	Practicante Profesional: De Lunes a Viernes de 8:45 a 17:45
<b>Subvención mensual</b>	Egresados o Bachilleres (Practicante Profesional) S/ 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 o Bachilleres de la carrera profesional de Derecho o Ciencias Políticas.</li> <li>• <b>Es indispensable haber obtenido dicha condición a partir de Julio 2019 presentando un documento que lo acredite.</b></li> <li>• <b>No haber realizado prácticas profesionales anteriormente y no ser titulado ni estar en trámite dicho documento.</b></li> </ul>	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa sobre protección al consumidor.</li> <li>• Microsoft Office a nivel de usuario.</li> </ul>	(Deseable)
Habilidades o Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al servicio.</li> <li>• Capacidad de análisis.</li> <li>• Comunicación verbal y escrita, facilidad para transmitir ideas.</li> <li>• Empatía, flexibilidad y objetividad.</li> <li>• Disposición para trabajar en equipo.</li> </ul>	(Requisito Mínimo Indispensable)

#### Actividades en las que será capacitado:

- Orientación a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (procedimiento de reclamos, condiciones de uso, etc) a través de los diferentes mecanismos de orientación: personal (en oficina o jornadas itinerantes).
- Atención de consultas vía telefónica y por escrito (según corresponda).
- Participación en las diferentes actividades de orientación de usuarios: jornadas de orientación itinerantes, charlas, talleres, entre otros.
- Registro de las orientaciones en el sistema informático establecido para tal fin.
- Otras actividades que sean realizadas en el Centro de Orientación.