

UN (01) PRACTICANTE DE SERVICIO AL USUARIO – GPSU SAN BORJA
CONVOCATORIA PRACTICAS N°115-2019-OSIPTEL

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
Lugar de desarrollo del puesto / cargo	Calle La Prosa N° 136 – San Borja
Duración del convenio	Hasta 12 meses o lo máximo permitido por ley (*)
Horario	Practicante Pre Profesional: De Lunes a Viernes de 9:45 a 16:45 Practicante Profesional: De Lunes a Viernes de 8:45 a 17:45
Subvención mensual	Estudiantes (Practicante Pre Profesional) S/930.00 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"> • Estudiantes (11vo o 12vo ciclo) o Egresados de la carrera profesional de Derecho o Ciencias Políticas. • Estudiantes (9no o 10mo ciclo) o Egresados de las carreras profesionales de Ciencias de la Comunicación, Administración o Economía. • Si es Egresado, es indispensable haber obtenido dicha condición a partir de Julio 2019 presentando un documento que lo acredite. • No haber realizado prácticas profesionales anteriormente y no ser titulado ni estar en trámite dicho documento. 	(Requisito Mínimo Indispensable)
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sobre protección al consumidor. • Microsoft Office a nivel de usuario. 	(Deseable)
Habilidades o Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Capacidad de análisis. • Comunicación verbal y escrita, facilidad para transmitir ideas. • Empatía, flexibilidad y objetividad. • Disposición para trabajar en equipo. 	(Requisito Mínimo Indispensable)

Actividades:

- Brindar 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).
- Apoyar en la atención de consultas vía telefónica y por escrito (según corresponda).
- Participar en las diferentes actividades de orientación de usuarios: jornadas de orientación itinerantes, charlas, talleres, entre otros.
- Realizar el registro de las orientaciones en el sistema informático establecido para tal fin.
- Otras actividades que le sean encargadas.