

## CONVOCATORIA N° 13 -2024

### Convocatoria Pública D.L. N° 728 de Un (01) Especialista 2 en la Subdirección de Atención al Ciudadano

#### I. GENERALIDADES

1. **Objetivo de la convocatoria:**  
Contratar los servicios de Un (01) Especialista 2 en la Subdirección de Atención al Ciudadano
2. **Dependencia de, unidad orgánica y/o área solicitante:**  
Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales / Subdirección de Atención al Ciudadano
3. **Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación:**  
Oficina de Recursos Humanos.
4. **Base Legal:**
  - a) Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
  - b) Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
  - c) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.
  - d) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias.
  - e) Directiva N° 001-2024-GEG/INDECOPI “Directiva que regula la Gestión de los Concursos Públicos de Méritos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, bajo el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N° 728 y del Decreto Legislativo N° 1057”, aprobada mediante Resolución N° 026-2024-GEG/INDECOPI.
  - f) Resolución N° 000098-2024-GEG/INDECOPI que aprueba la modificación del Manual Clasificador de Cargos de INDECOPI.

#### II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
<b>Formación Académica (*)</b>	Grado de Bachiller en Derecho.
<b>Experiencia</b>	Dos (02) años de experiencia laboral en general Un (01) año de experiencia específica requerida en la función o la materia.
<b>Cursos y/o programas de especialización</b> (requeridos y sustentados con documentos) Para cursos, duración mínima: 12 horas y pueden ser acumulativas. Programas de especialización, duración mínima: 90 horas, se podrá admitir una duración mínima de 80 horas en los casos en los que sea un ente rector de los Sistemas Administrativos del Estado quien organice el programa. No pueden ser acumulativas.	Curso en Derecho Administrativo o Protección al Consumidor o afines.
<b>Conocimientos de Ofimática</b>	Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico
<b>Número de vacantes</b>	1

(\*) Para el caso de Colegiatura y/o Habilitación Profesional y/o Requisitos adicionales y/o Bonificaciones por Discapacidad, Fuerzas Armadas y/o Deportista Calificado u otros; debe adjuntar los documentos sustentatorios en el campo de **Cursos y/o Programas de Especialización** del Portal Institucional de INDECOPI cuando registre su postulación.

#### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

1. Brindar la orientación al usuario/a de manera personal, telefónica, escrita o comunicación electrónica

en todos los temas de competencia del Indecopi para que presenten sus solicitudes, reclamos o denuncias, a fin de que los usuarios se encuentren informados respecto de sus derechos conforme a lo establecido en el marco normativo.

2. Atender y registrar los reclamos y quejas del usuario/a en el sistema, y orientar respecto del trámite y procedimiento de los mismos, a fin de facilitar su atención de manera oportuna.
3. Efectuar la tramitación de reclamos de consumo mediante la realización de audiencias de conciliación, acciones de mediación; o cualquier otro mecanismo alternativo de solución de controversias, ya sea directamente o por delegación de la Comisión de Protección al Consumidor y verificar el cumplimiento de acuerdos conciliatorios.
4. Verificar las evidencias de las justificaciones de los proveedores respecto de las inasistencias a las audiencias de conciliación celebradas en el área, en el marco de las normas vigentes, a fin de remitirlas a los órganos resolutivos y se realicen las acciones correspondientes en el marco de sus competencias.
5. Elaborar documentos para dar respuesta a los pedidos de información de las instituciones públicas, respecto de la gestión de los reclamos de consumo; asimismo, elaborar los documentos necesarios, a fin de remitirlos a las Unidades de Organización correspondientes, con la finalidad de dar a conocer el comportamiento de los proveedores que puedan afectar a los consumidores, para que realicen las acciones correspondientes en el marco de sus competencias.
6. Tramitar y gestionar las comunicaciones de buenos oficios cuando el/la usuario/a traslade su malestar por algún problema que involucre a los proveedores, para que los mismos tomen conocimiento y apliquen las medidas correctivas que correspondan.
7. Capacitar en temas referidos a la calidad en la atención del usuario/a, protección al consumidor y demás competencia del INDECOPÍ, para difundir los servicios que brinda la Institución.
8. Cumplir otras actividades que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	Calle de la Prosa N° 104 - San Borja
<b>Duración del contrato</b>	Plazo indeterminado (periodo de prueba: 3 meses)
<b>Remuneración mensual</b>	S/. 4500 Nuevos soles
<b>Otras condiciones esenciales del contrato</b>	Disponibilidad inmediata.

Los/as interesados/as podrán revisar a detalle la información del proceso, en el siguiente enlace:  
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5423777-incorporacion-del-capital>

Lima, 13 de junio de 2024

**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**

<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>
ESPECIALISTA 2 <sup>1</sup>	SP - ES
<b>NATURALEZA DE LA CLASE</b>	
Ejecutar las actividades funcionales de competencia del Órgano o Unidad Orgánica a la cual se encuentra asignado.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO ESTRUCTURAL</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar la orientación al usuario/a de manera personal, telefónica, escrita o comunicación electrónica en todos los temas de competencia del Indecopi para que presenten sus solicitudes, reclamos o denuncias, a fin de que los usuarios se encuentren informados respecto de sus derechos conforme a lo establecido en el marco normativo.</li> <li>2. Atender y registrar los reclamos y quejas del usuario/a en el sistema, y orientar respecto del trámite y procedimiento de los mismos, a fin de facilitar su atención de manera oportuna.</li> <li>3. Efectuar la tramitación de reclamos de consumo mediante la realización de audiencias de conciliación, acciones de mediación; o cualquier otro mecanismo alternativo de solución de controversias, ya sea directamente o por delegación de la Comisión de Protección al Consumidor y verificar el cumplimiento de acuerdos conciliatorios.</li> <li>4. Verificar las evidencias de las justificaciones de los proveedores respecto de las inasistencias a las audiencias de conciliación celebradas en el área, en el marco de las normas vigentes, a fin de remitirlas a los órganos resolutivos y se realicen las acciones correspondientes en el marco de sus competencias.</li> <li>5. Elaborar documentos para dar respuesta a los pedidos de información de las instituciones públicas, respecto de la gestión de los reclamos de consumo; asimismo, elaborar los documentos necesarios, a fin de remitirlos a las Unidades de Organización correspondientes, con la finalidad de dar a conocer el comportamiento de los proveedores que puedan afectar a los consumidores, para que realicen las acciones correspondientes en el marco de sus competencias.</li> <li>6. Tramitar y gestionar las comunicaciones de buenos oficios cuando el/la usuario/a traslade su malestar por algún problema que involucre a los proveedores, para que los mismos tomen conocimiento y apliquen las medidas correctivas que correspondan.</li> <li>7. Capacitar en temas referidos a la calidad en la atención del usuario/a, protección al consumidor y demás competencia del INDECOPI, para difundir los servicios que brinda la Institución.</li> <li>8. Cumplir otras actividades que le asignen, dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol>	
<b>REQUISITOS DEL CARGO ESTRUCTURAL</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Grado de Bachiller en Derecho.</li> <li>b) Curso en Derecho Administrativo o Protección al Consumidor o afines.</li> <li>c) Experiencia general de Dos (2) años.</li> </ol>	

<sup>1</sup> Esta ficha de información corresponde al cargo estructural de Especialista 2 en la Subdirección de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra con el código CAP N° 617 de la Resolución N° 00119-2023-ORH que aprueba la última actualización del CAP-P, para el año fiscal 2023.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- d) Experiencia específica asociada a la función o materia: Un (1) año
- e) Conocimientos de Ofimática (Procesador de textos, hojas de cálculo y programa de presentaciones) a nivel básico.