

PROCESO CAS N° 100-2024
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
UN (01) ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-ORI AYC

I GENERALIDADES

1.- Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de UN (01) ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-ORI AYC

2.- Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES

3.- Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos

4.- Base legal:

- a) Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b) Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- c) 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.
- d) Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Formacion Academica (*)	Bachiller en Derecho o Economía o Administración.
Cursos y/o programas de especialización (requeridos y sustentados con documentos) Para cursos, duración mínima: 12 horas y pueden ser acumulativas. Programas de especialización, duración mínima: 90 horas y no pueden ser acumulativas.	Curso en Protección al Consumidor o Derecho Administrativo o Atención al Cliente o afines.
Conocimientos para el puesto y/o cargo (no se requiere sustentar con documentos)	Conocimientos técnicos: Atención al cliente, protección al consumidor o resolución de conflictos. Conocimientos de ofimática: Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico.
Experiencia	Experiencia General: Dos (02) años en el sector público o privado. Experiencia Especifica: Un (01) año de experiencia en la función o la materia.
Competencias	Orientación a resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo.
Vacantes	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; 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:

- a. Brindar asistencia a los usuarios sobre temas de competencia del Indecopi en la Oficina Regional del Indecopi Ayacucho, a fin de orientarlos en el trámite respectivo de los procedimientos administrativos que inicien en la institución.
- b. Revisar, registrar y tramitar los reclamos de los consumidores e informar respecto del procedimiento de los mismos, para motivar a las partes la conclusión de su reclamo a través de un acuerdo conciliatorio.
- c. Participar en las audiencias de conciliación y promover el uso de la mediación, a fin de obtener solución a los reclamos de consumo de los usuarios.
- d. Realizar inspecciones u otras diligencias encargadas por los órganos resolutivos de la institución para la tramitación e impulso de los procedimientos administrativos.
- e. Realizar actividades como charlas, eventos, entre otros, a fin de difundir las labores que realiza el Indecopi.
- f. Elaborar diversos documentos relacionados con las materias del Indecopi tales como memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los requerimientos solicitados.
- g. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

VI CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Oficina Ayacucho
Duración del contrato	3 meses De acuerdo con lo establecido en el art.5 del Decreto Supremo N°065-2011-PCM, el contrato puede ser prorrogado o renovado cuantas veces considere la entidad contratante en función de sus necesidades.
Remuneración mensual	S/. 3000 (Tres Mil Con 00/100 Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata

Los/as interesados/as podrán revisar a detalle la información del proceso, en el siguiente enlace:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6141075/5423777-convocatorias-indecopi.pdf?v=1719007683>

Lima, 30 de julio de 2024

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Formato del perfil de puestos o cargos bajo régimen del Decreto Legislativo N° 276, 728, 1057 y/o Carreras Especiales**SECCIÓN: IDENTIFICACIÓN**

Órgano	Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales
Unidad Orgánica	Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas
Nombre del cargo	No aplica.
Clasificación	No aplica.
Nombre del puesto	Analista de Atención al Ciudadano
Dependencia jerárquica	Jefe(a) de la Oficina Regional y/o Sede Desconcentrada

SECCIÓN: FUNCIONES**MISIÓN DEL PUESTO**

Brindar información a los usuarios sobre temas de competencia del Indecopi, así como recibir, registrar y tramitar los reclamos solicitados en la Oficina Regional del Indecopi Ayacucho, de acuerdo a la normativa aplicable; para que conozcan sus derechos y obligaciones, y sean atendidos por el órgano competente en los plazos establecidos.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Brindar asistencia a los usuarios sobre temas de competencia del Indecopi en la Oficina Regional del Indecopi Ayacucho, a fin de orientarlos en el trámite respectivo de los procedimientos administrativos que inicien en la institución.
- 2 Revisar, registrar y tramitar los reclamos de los consumidores e informar respecto del procedimiento de los mismos, para motivar a las partes la conclusión de su reclamo a través de un acuerdo conciliatorio.
- 3 Participar en las audiencias de conciliación y promover el uso de la mediación, a fin de obtener solución a los reclamos de consumo de los usuarios.
- 4 Realizar inspecciones u otras diligencias encargadas por los órganos resolutivos de la institución para la tramitación e impulso de los procedimientos administrativos.
- 5 Realizar actividades como charlas, eventos, entre otros, a fin de difundir las labores que realiza el Indecopi.
- 6 Elaborar diversos documentos relacionados con las materias del Indecopi tales como memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los requerimientos solicitados.
- 7 Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

CONDICIONES ATÍPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO

No aplica.		
Periodicidad de la aplicación (marcar con un X, luego explicar o sustentar)	Temporal ☐	Permanente ☐
No aplica.		

SECCIÓN: REQUISITOS**FORMACIÓN ACADÉMICA**

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																																				
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Incompleta</th><th>Completa</th></tr></thead><tbody><tr><td>☐ Primaria</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Secundaria</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☒ Universitaria</td><td></td><td>☒</td></tr></tbody></table>		Incompleta	Completa	☐ Primaria			☐ Secundaria			☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)			☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)			☒ Universitaria		☒	<table border="1"><tbody><tr><td>☐ Egresado(a)</td><td>☒ Bachiller</td><td>☐ Título/Licenciatura</td></tr><tr><td colspan="3"> Derecho o Economía o Administración. </td></tr><tr><td>☐ Maestría</td><td>☐ Egresado</td><td>☐ Grado</td></tr><tr><td colspan="3">No aplica.</td></tr><tr><td>☐ Doctorado</td><td>☐ Egresado</td><td>☐ Grado</td></tr><tr><td colspan="3">No aplica.</td></tr></tbody></table>	☐ Egresado(a)	☒ Bachiller	☐ Título/Licenciatura	Derecho o Economía o Administración.			☐ Maestría	☐ Egresado	☐ Grado	No aplica.			☐ Doctorado	☐ Egresado	☐ Grado	No aplica.			Sí ☐ No ☒ D) ¿Habilitación profesional? Sí ☐ No ☒
	Incompleta	Completa																																				
☐ Primaria																																						
☐ Secundaria																																						
☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)																																						
☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)																																						
☒ Universitaria		☒																																				
☐ Egresado(a)	☒ Bachiller	☐ Título/Licenciatura																																				
Derecho o Economía o Administración.																																						
☐ Maestría	☐ Egresado	☐ Grado																																				
No aplica.																																						
☐ Doctorado	☐ Egresado	☐ Grado																																				
No aplica.																																						

CONOCIMIENTOS**A) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto (No se requiere sustentar con documentos):**

Atención al Cliente, Protección al Consumidor o Resolución de Conflictos.

B) Cursos y/o programas de especialización requeridos y sustentados con documentos:

Curso en Protección al Consumidor o Derecho Administrativo o Atención al cliente o afines.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos		☒			Inglés	☒			
Hojas de cálculo		☒			Quechua	☒			
Programa de presentaciones		☒			Otros (Especificar)	☒			
Otros (Especificar)	☒				Otros (Especificar)	☒			
Otros (Especificar)	☒				Observaciones:				
Otros (Especificar)	☒								

EXPERIENCIA**Experiencia laboral general**

Indique el tiempo total de experiencia laboral, ya sea en el sector público o privado.

Dos (02) años.

Experiencia laboral específica

A. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en la función o la materia:

Un (01) año de experiencia en la función o la materia.

B. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en el puesto o cargo (precisando este):

No aplica.

C. Indique el tiempo de experiencia específica requerida en el sector público:

No aplica.

Otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia, en caso existiera algo adicional para el puesto y/o cargo.

No aplica.

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Orientación a resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo.

REQUISITOS ADICIONALES

No aplica.