**PROCESO CAS N° 107-2024**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-ORI HUANCAVELICA**

## I GENERALIDADES

**1.- Objeto de la convocatoria:**

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

**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)<br>Para cursos, duración mínima: 12 horas y pueden ser acumulativas.<br>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<br>(no se requiere sustentar con documentos) | Conocimientos Técnicos: Atención al cliente, Protección al Consumidor o Resolución de Conflictos.<br>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.<br>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 de Huancavelica, 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. Participar 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 Huancavelica |
| Duración del contrato | **3 meses**<br>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).<br>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**

**ANEXO N° 2**

**Formato del perfil de puestos o cargos bajo régimen del Decreto Legislativo N$^{os}$ 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 Huancavelica, 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 Huancavelica, 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.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por LOZA HUARACHI Gary Alain FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.05.2024 10:11:03 -05:00

## SECCIÓN: REQUISITOS

### FORMACIÓN ACADÉMICA

| **A)** Nivel Educativo | | Incompleta | Completa | **B)** Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos | **C)** ¿Colegiatura? |
|---|---|---|---|---|---|
| | Primaria | | | [ ] Egresado(a) [X] Bachiller [ ] Título/Licenciatura | Sí [ ] No [X] |
| | Secundaria | | | Derecho o Economía o Administración. | D) ¿Habilitación profesional? |
| | Técnica Básica (1 ó 2 años) | | | | Sí [ ] No [X] |
| | Técnica Superior (3 ó 4 años) | | | | |
| X | Universitaria | | X | | |

[ ] 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 | | X | | | Inglés | X | | | |
| Hojas de cálculo | | X | | | Quechua | X | | | |
| Programa de presentaciones | | X | | | Otros (Especificar) | X | | | |
| Otros (Especificar) | X | | | | Otros (Especificar) | X | | | |
| Otros (Especificar) | X | | | | Observaciones: | | | | |
| Otros (Especificar) | X | | | | | | | | |

### 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.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Firmado digitalmente por LOZA HUARACHI Gary Alain FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.05.2024 10:11:14 -05:00