

**PROCESO CAS N° 108-2024**

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

**I GENERALIDADES**

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

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

**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
Formación Académica (*)	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 Atención al Cliente 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 Específica: 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. 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 Huánuco
Duración del contrato	<b>3 meses</b> 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

**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	<b>Analista de Atención al Ciudadano</b>
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 Huánuco, 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 Huánuco, 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 resolutive 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**

<p><b>A) Nivel Educativo</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Incompleta</td> <td>Completa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Universitaria</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/>			Primaria			<input type="checkbox"/>			Secundaria			<input type="checkbox"/>			Técnica Básica (1 ó 2 años)			<input type="checkbox"/>			Técnica Superior (3 ó 4 años)			<input checked="" type="checkbox"/>		X	Universitaria			<p><b>B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos</b></p> <p><input type="checkbox"/> Egresado(a)    <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller    <input type="checkbox"/> Título/Licenciatura</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                 Derecho o Economía o Administración.             </div> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Maestría</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Egresado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">No aplica.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Doctorado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Egresado</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">No aplica.</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Grado	No aplica.						<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Grado	No aplica.						<p><b>C) ¿Colegiatura?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><b>D) ¿Habilitación profesional?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
	Incompleta	Completa																																																									
<input type="checkbox"/>																																																											
Primaria																																																											
<input type="checkbox"/>																																																											
Secundaria																																																											
<input type="checkbox"/>																																																											
Técnica Básica (1 ó 2 años)																																																											
<input type="checkbox"/>																																																											
Técnica Superior (3 ó 4 años)																																																											
<input checked="" type="checkbox"/>		X																																																									
Universitaria																																																											
<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	Grado																																																						
No aplica.																																																											
<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>	Egresado	<input type="checkbox"/>	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								
Otros (Especificar)	X				Observaciones:				

**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.