

**PROCESO CAS N° 162-2024
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN
ANALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO OLI AEROPUERTO**

I GENERALIDADES

1.- Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de un (01) ANALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES - OLI AEROPUERTO

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 la carrera universitaria de Administración o Derecho u Hotelería y Turismo o afines.
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: Resolución de conflictos, reclamos en materia de Protección al Consumidor y Propiedad Intelectual, Ley 27444 Ley del procedimiento administrativo General. Conocimientos en Ofimática: Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentaciones a nivel básico Conocimiento de Idiomas: Inglés nivel Intermedio
Experiencia	Experiencia General: Dos (02) años. Experiencia Específica: Un (01) año en la función o la materia.
Competencias	Orientación a resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo.
Requisitos Adicionales	Acreditar nivel de inglés intermedio concluido (certificado de inglés intermedio concluido o examen internacional).
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. Atender, registrar y tramitar los reclamos, audiencias y consultas de los consumidores e informar a los mismos respecto de su procedimiento para darle una solución de su reclamo a través de un acuerdo conciliatorio.
- b. Brindar información a los usuarios sobre las diferentes materias de competencia del INDECOPI, a fin de orientarlos en el trámite respectivo de los procedimientos administrativos que inicien en la institución.
- c. Recibir las solicitudes de búsquedas fonéticas de signos distintivos y procesarlas para su entrega, así como revisar los requisitos de formas en la presentación de las solicitudes de registro de marcas ; para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable, así como su posterior cumplimiento.
- d. Realizar las audiencias de conciliación y promover el uso de la mediación, a fin de obtener solución a los reclamos de consumo de los usuarios.
- e. Participar como capacitador en las campañas informativas que realice la Institución en temas relacionados a las competencias del Indecopi con el fin de difundir las funciones, servicios y actividades que brinda la Institución.
- f. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.

IV CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ
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/. 3500 (Tres Mil Quinientos 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://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5423777-incorporacion-del-capital>

Lima, 11 de setiembre de 2024

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO N° 2

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	Director(a) de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales

SECCIÓN: FUNCIONES

MISIÓN DEL PUESTO

Atender, registrar y tramitar los reclamos, audiencias y consultas sobre temas de competencia del INDECOPI; así como brindar información a los usuarios sobre las diferentes materias de competencia del INDECOPI, en el marco de la normativa vigente, para cumplir con los objetivos de la Oficina Local del Aeropuerto Int. J. Chavez.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Atender, registrar y tramitar los reclamos, audiencias y consultas de los consumidores e informar a los mismos respecto de su procedimiento para darle una solución de su reclamo a través de un acuerdo conciliatorio.
- 2 Brindar información a los usuarios sobre las diferentes materias de competencia del INDECOPI, a fin de orientarlos en el trámite respectivo de los procedimientos administrativos que inicien en la institución.
- 3 Recibir las solicitudes de búsquedas fonéticas de signos distintivos y procesarlas para su entrega, así como revisar los requisitos de formas en la presentación de las solicitudes de registro de marcas ; para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable, así como su posterior cumplimiento.
- 4 Realizar las audiencias de conciliación y promover el uso de la mediación, a fin de obtener solución a los reclamos de consumo de los usuarios.
- 5 Participar como capacitador en las campañas informativas que realice la Institución en temas relacionados a las competencias del Indecopi con el fin de difundir las funciones, servicios y actividades que brinda la Institución.
- 6 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>A) Nivel Educativo</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Incompleta</td> <td>Completa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></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"/> Universitaria		<input checked="" type="checkbox"/>	<p>B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos</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;"> Administración o Derecho u Hotelería y Turismo o afines. </div> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Maestría</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">No aplica.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Doctorado</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="3" 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>C) ¿Colegiatura?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>D) ¿Habilitación profesional?</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"/> Universitaria		<input checked="" type="checkbox"/>																														
<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):

Resolución de conflictos, reclamos en materia de Protección al Consumidor y Propiedad Intelectual, Ley 27444 Ley del procedimiento administrativo General.

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		<input checked="" type="checkbox"/>			Inglés			<input checked="" type="checkbox"/>	
Hojas de cálculo		<input checked="" type="checkbox"/>			Quechua	<input checked="" type="checkbox"/>			
Programa de presentaciones		<input checked="" type="checkbox"/>			Otros (Especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Otros (Especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>				Otros (Especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Otros (Especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>				Observaciones:				
Otros (Especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>								

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.

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

Acreditar nivel de inglés intermedio concluido (certificado de inglés intermedio concluido o examen internacional).