PROCESO CAS N° 089-2025
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN ANALISTA DE ATENCION AL CIUDADANO - DCR PASCO

I GENERALIDADES

1.- Objeto de la convocatoria:
Contratar los servicios de un ANALISTA DE ATENCION AL CIUDADANO - DCR PASCO

2.- Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES - PASCO

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, y sus modificatorias.
b. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, y sus modificatorias.
c. Resolución N° 026-2024-GEG/INDECOPI, que aprueba la 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".
d. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Formacion Académica	Bachiller Universitario de la carrera de Administración o Derecho o Economía o Contabilidad o Gestión Pública o afines por la formación.
Cursos y/o estudios de especializacion (cursos no menor a 12 horas, estudios de especializacion no menor a 90 horas. No son acumulativas).	Curso en protección al consumidor o gestión pública o atención al cliente o resolución de conflictos o afines.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimientos en Atención al Cliente, Protección al Consumidor o Resolución de Conflictos. Conocimientos en Ofimática: procesador de texto, hojas de cálculo y programa de presentaciones a nivel básico.
Experiencia	Dos (02) años de experiencia general ya sea en el sector público o privado. Un (01) año de experiencia específica requerida 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 información a los usuarios sobre las competencia del Indecopi, con la finalidad de orientarlos en el trámite 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 presentados por 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 en la ejecución de charlas, eventos, entre otros; a fin de difundir y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi.
f.Elaborar memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los diversos requerimientos solicitados.
g.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	Asociación Provivienda UNDAC - Mza Q, Lote 2 - Yanacancha - Pasco
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-comunicados-1.pdf?v=1724251279

Lima, 21 de abril de 2025

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	Profesional en Derecho

SECCIÓN: FUNCIONES

MISIÓN DEL PUESTO

Brindar información a los usuarios sobre las competencias del Indecopi, así como recibir, registrar y tramitar los reclamos solicitados en la Oficina Regional del Indecopi Pasco, de acuerdo a la normativa aplicable; con la finalidad de dar a conocer los derechos y obligaciones como consumidores.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Brindar información a los usuarios sobre las competencia del Indecopi, con la finalidad de orientarlos en el trámite 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 presentados por 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	Participar en la ejecución de charlas, eventos, entre otros; a fin de difundir y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi.
6	Elaborar memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los diversos 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 LEDESMA CANGAHUALA Nataly Vanessa FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.04.2025 12:10:08 -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			Administración o Derecho o Economía o Contabilidad o Gestión Pública o afines por la formación.	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 gestión pública o atención al cliente o resolución de conflictos 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.

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

Firmado digitalmente por LEDESMA CANGAHUALA Nataly Vanessa FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.04.2025 12:10:31 -05:00