

**PROCESO CAS N° 091-2025
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN
ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DCR VRAEM**

I GENERALIDADES

1.- Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de un ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DCR VRAEM

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES - VRAEM

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 en 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: 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. Conocimientos en Idiomas/Dialectos: idioma Quechua e Inglés 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 competencias 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	Av. Arriba Perú N° 330 (Al costado de la UGEL), Pichari
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

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	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 VRAEM, 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 competencias 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.

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"/></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) 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> <p>Administración o Derecho o Economía o Contabilidad o Gestión Pública o afines por la formación.</p> <table border="1"> <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> </table>	Maestría	Egresado	Grado	No aplica.			Doctorado	Egresado	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"/>		X																																													
Universitaria																																															
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.