

PROCESO CAS N° 093-2025
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN
ANALISTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DCR MAC LIMA ESTE

I GENERALIDADES

1.- Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de un ANALISTA DE ATENCION AL CIUDADANO - DCR MAC LIMA ESTE

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES - DCR MAC LIMA ESTE

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
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 derecho administrativo 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 textos, Hojas de cálculo, 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 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. Participar en la ejecución de charlas, eventos, entre otros; a fin de difundir y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi.
- e. Elaborar memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los diversos requerimientos solicitados.
- 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	Centro Comercial Mall Aventura Santa Anita – Nivel 2 Av. Carretera Central N° 111, Santa Anita
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° 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

Brindar información a los usuarios sobre las competencias del Indecopi, así como recibir, registrar y tramitar los reclamos solicitados en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Este, 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 Participar en la ejecución de charlas, eventos, entre otros; a fin de difundir y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi.
- 5 Elaborar memorándums, informes, oficios, entre otros, a fin de atender los diversos requerimientos solicitados.
- 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**

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																																																
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Incompleta</th><th>Completa</th></tr></thead><tbody><tr><td>☐ Primaria</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Secundaria</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☒ Universitaria</td><td></td><td>☒</td></tr></tbody></table>		Incompleta	Completa	☐ Primaria			☐ Secundaria			☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)			☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)			☒ Universitaria		☒	<table border="1"><tbody><tr><td>☐ Egresado(a)</td><td>☒ Bachiller</td><td>☐ Título/Licenciatura</td></tr><tr><td colspan="3">Administración o Derecho o Economía</td></tr><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></tbody></table>	☐ Egresado(a)	☒ Bachiller	☐ Título/Licenciatura	Administración o Derecho o Economía			Maestría	Egresado	Grado	No aplica.			Doctorado	Egresado	Grado	No aplica.			<table border="1"><tbody><tr><td>Sí</td><td>☐</td><td>No</td><td>☒</td></tr><tr><td colspan="4">D) ¿Habilitación profesional?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>☐</td><td>No</td><td>☒</td></tr></tbody></table>	Sí	☐	No	☒	D) ¿Habilitación profesional?				Sí	☐	No	☒
	Incompleta	Completa																																																
☐ Primaria																																																		
☐ Secundaria																																																		
☐ Técnica Básica (1 ó 2 años)																																																		
☐ Técnica Superior (3 ó 4 años)																																																		
☒ Universitaria		☒																																																
☐ Egresado(a)	☒ Bachiller	☐ Título/Licenciatura																																																
Administración o Derecho o Economía																																																		
Maestría	Egresado	Grado																																																
No aplica.																																																		
Doctorado	Egresado	Grado																																																
No aplica.																																																		
Sí	☐	No	☒																																															
D) ¿Habilitación profesional?																																																		
Sí	☐	No	☒																																															

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 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		☒			Inglés	☒			
Hojas de cálculo		☒			Quechua	☒			
Programa de presentaciones		☒			Otros (Especificar)	☒			
Otros (Especificar)	☒				Otros (Especificar)	☒			
Otros (Especificar)	☒				Observaciones:				
Otros (Especificar)	☒								

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.