



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Ministerio de
Economía y
Finanzas

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

PROCESO CAS N° 078-2015-SERVIR SUB JEFE DE SERVICIO AL CIUDADANO

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) **Sub Jefe de Servicio al Ciudadano** para la elaboración, implementación, dirección y supervisión del personal, documentos de gestión, normas y proyectos relacionados al proceso de atención a la ciudadanía, archivo central, trámite documentario y notificaciones.

2. Área solicitante

Oficina General de Administración y Finanzas.

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Administración y Finanzas, a través de la Sub Jefatura Recursos Humanos.

4. Base legal

- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Decreto legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Demás disposiciones que regulan el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

| REQUISITOS MÍNIMOS | DETALLE |
|--|--|
| Formación Académica | Título universitario de la Carrera de Derecho, Administración, Ingeniería Industrial, Bibliotecología, Gestión Documentaria, Archivo, Estadística o afines. |
| Experiencia | Experiencia laboral no menor de seis (06) años. Tres (03) años de experiencia como Coordinador/ Supervisor en funciones Relacionadas al puesto. |
| Cursos/Estudios de Especialización (Obligatorio) | Especialización o Diplomado en gestión de la calidad o gestión documentaria o gestión por procesos o atención al ciudadano. (90 horas como mínimo) |
| Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto. (No requiere documentación sustentatoria, se evalúa en la evaluación técnica) | Conocimiento de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, relacionado a trámite documentario y notificaciones; Ley N° 25323, del Sistema Nacional de Archivos; Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los lineamientos del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública – MAC. |
| Otros | Word y Power Point a nivel usuario y Excel a nivel intermedio. (Declaración Jurada) Inglés a nivel básico. (Declaración Jurada) |





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de
Administración
y Finanzas

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

| | |
|--------------|--|
| Competencias | Orientación al ciudadano Comunicación asertiva Liderazgo Trabajo en equipo Análisis y planificación. |
|--------------|--|

III. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS A DESARROLLAR

1. Proponer las políticas, procesos, procedimientos y directivas internas necesarias para la adecuada gestión institucional.
2. Dirigir, planificar, supervisar el archivo central según los lineamientos normativos del Sistema Nacional de Archivos.
3. Evaluar, medir e implementar mejoras al proceso de atención al ciudadano según los lineamientos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4. Monitorear y proponer mejoras en los canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico, escrito y mails) y a la vez, los canales de recepción de las quejas, reclamos y sugerencias que presentan los administrados.
5. Dirigir, analizar, supervisar y proponer mejoras a los procesos de trámite documentario y notificaciones de la institución; así como monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos conforme a Ley.
6. Coordinar, supervisar y capacitar al personal a su cargo sobre la información concerniente a las actividades del área, con el fin de mantener uniformidad en los procesos informativos de la institución.
7. Gestionar y coordinar proyectos con relación a los procesos de atención a la ciudadanía, archivo central, trámite documentario y notificaciones.
8. Proponer la elaboración y actualización de los procedimientos administrativos a su cargo, con el fin de contar con instrumentos que dinamicen la gestión.
9. Formular y elaborar memorandos e informes técnicos con relación al ámbito de su competencia.
10. Fedatear los documentos que se requieren en el ámbito de sus funciones.
11. Otras actividades que para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad, le sean encomendadas por el Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLES |
|----------------------------------|---|
| Lugar de prestación de servicios | Autoridad Nacional del Servicio Civil – Jesús María |
| Duración del contrato | Tres (03) meses, renovables en función a desempeño y necesidades institucionales. |
| Remuneración mensual | S/. 11,000.00 (Once mil y 00/100 Nuevos Soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad. |

