



MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

## PROCESO CAS N° 048-2016-MLV CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) COORDINADOR GENERAL DE PLATAFORMA DE ATENCION AL CIUDADANO

### I. GENERALIDADES

#### 1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Coordinador General de Plataforma de Atención al Ciudadano

#### 2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Sub Gerencia de Trámite y Archivo

#### 3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Sub Gerencia de Recursos Humanos

#### 4. Base legal

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

### II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia laboral general, mínima de diez (10) años, en el sector público o privado.</li><li>- Experiencia laboral específica, mínima de ocho (08) años, en labores de atención al Contribuyente (MAC), atención de documentos de Estados Civiles o labores relacionadas al puesto convocado, en el sector público o privado.</li><li>- Experiencia laboral específica, mínima de cinco (05) años, en labores de atención al Contribuyente (MAC) o labores relacionadas al puesto convocado, en gobierno local.</li><li>- Experiencia laboral específica, mínima de un (01) año como Coordinador, Administrador, Fedatario Titular o Jefe de área, en labores relacionadas a la atención al ciudadano, en gobierno local.</li></ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"><li>- Orientación al servicio.</li><li>- Responsabilidad.</li><li>- Comunicación efectiva, facilidad de palabra, ser cortés, buen trato.</li><li>- Trabajo en Equipo, y capacidad de trabajo bajo presión.</li><li>- Iniciativa-Proactividad, capacidad resolutive.</li><li>- Comportamiento ético.</li><li>- Disposición para aprender.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones Interpersonales y manejo de conflictos.</li> <li>- Adaptación al cambio.</li> <li>- Capacidad de gestión, Liderazgo, Toma de Decisiones, Solución de problemas, orientado a resultados.</li> <li>- Planificación y Organización.</li> <li>- Supervisión, Manejo de personal, Control Administrativo.</li> </ul>
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación académica universitaria o de profesional técnico.</li> <li>- Profesional Titulado en Administración, Ingenierías, Educación, Derecho o carrera afín al puesto convocado.</li> </ul>
<b>Cursos y/o estudios de especialización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de Administración de Archivos Municipales.</li> <li>- Calidad en el Servicio y Atención al Cliente.</li> </ul>
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de Técnicas Archivísticas.</li> <li>- Conocimiento de manejo y administración de aplicativos municipales.</li> <li>- Conocimiento de atención y calidad al usuario.</li> <li>- Conocimiento de Calidad en la atención al Contribuyente.</li> <li>- Conocimiento de delitos contra la administración pública.</li> <li>- Conocimiento de manejo del Sistema de Trámite Documentario-SISTDOC.</li> <li>- Conocimiento de Office (Word, Excel, Power Point), a nivel usuario.</li> </ul>

### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades operativas y recursos asignados a su unidad funcional (Centro MAC), velando por su óptimo funcionamiento.
- Representar institucionalmente a su unidad funcional con responsabilidad técnica y administrativa sobre la ejecución de todos los servicios, documentos y atenciones realizadas.
- Planificar y ejecutar las actividades que permitan alcanzar los objetivos de su unidad funcional, en coordinación con los representantes de las entidades asociadas, según las directivas establecidas por la MLV.
- Gestionar los presupuestos y determinar los costos de su unidad funcional, coordinando con las entidades asociadas los costos de cada una de las plataformas de servicios.
- Proponer servicios complementarios o que mejoren la atención en plataforma (ampliación, adición o supresión de algún servicio) e informarlo a instancias superiores para su aprobación según corresponda. Así como proponer las estrategias que permitan lograr la mejora continua de los procesos.
- Proponer la incorporación de nuevas entidades a su unidad funcional
- Realizar el control del personal contratado y del cumplimiento de las reglas y lineamientos de la unidad funcional por los servidores de las entidades de servicio en coordinación con los responsables de las entidades.
- Coordinar con los responsables de las entidades asociadas, el cumplimiento del plazo de entrega de documentos y la solución a los problemas de operación presentados.
- Promover y coordinar la preparación constante de los servidores de la unidad funcional, mediante el desarrollo de charlas de capacitación u otros.
- Proponer a la Subgerencia, la implementación de procedimientos que optimice la atención en la unidad funcional.
- Formular, programar los requerimientos de bienes y servicios; y ejecutar el control administrativo de la unidad funcional.

- Coordinar y controlar la realización de mantenimiento preventivo, así como correctivo de instalaciones físicas, equipamientos y bienes muebles de su unidad funcional.
- Coordinar y controlar los reportes de espera y atención al público, garantizando el óptimo desempeño del área de plataforma (personal y sistema de cómputo), así como manteniendo de manera adecuada la realización de administrados y terminalistas.
- Revisar el cumplimiento de procedimientos de atención al público, de acuerdo a los esquemas de calidad y mejora continua implantados.
- Asegurar las competencias genéricas como las específicas para el cumplimiento de las funciones del personal, coordinando reuniones de trabajo periódicas con el personal de la unidad funcional.
- Gestionar el cumplimiento de los estándares de calidad, participar en el desarrollo del cronograma de auditorías internas, evaluación de resultados, detección de necesidades, proponer planes de acciones correctivas y preventivas, coordinar con los responsables de las entidades asociadas la calidad en el servicio y desempeño de los servidores de la unidad funcional.
- Llevar a cabo el control, almacenamiento y distribución de materiales diversos de acuerdo a los patrones de uso establecidos.
- Realizar las demás funciones relacionadas al puesto, que la instancia superior inmediata le asigne.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLES
Lugar de prestaciones del servicio	Sub Gerencia de Trámite y Archivo
Duración del contrato	Un (01) mes
Remuneración mensual	S/ 2,000.00 (Dos mil y 00/100 Soles). Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato.	El contrato podrá ser prorrogado.

#### V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
1	Aprobación de la Convocatoria	21/03/2016	Sub Gerencia de Recursos Humanos
2	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo: <a href="http://www.empleosperu.gob.pe">www.empleosperu.gob.pe</a> Link <b>vacantes públicas</b>	22/03/2016 al 06/04/2016	Funcionario Responsable
<b>CONVOCATORIA</b>			
3	Publicación de la convocatoria en Web y Presentación de expediente (hoja de vida y anexos) en la siguiente dirección: Av. Iquitos N° 500 – La Victoria	07/04/2016 al 13/04/2016	Sub Gerencia Recursos Humanos
<b>SELECCIÓN</b>			
4	Evaluación de la hoja de vida	14/04/2016	Comisión Evaluadora

5	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en Página Web	15/04/2016	Sub Gerencia Recursos Humanos
6	Entrevista Lugar: Av. Iquitos N° 500 – La Victoria	18/04/2016	Comisión Evaluadora
7	Publicación de resultado final en Web	19/04/2016	Sub Gerencia Recursos Humanos
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
8	Suscripción del Contrato	20/04/2016	Sub Gerencia Recursos Humanos

## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA</b>	<b>60 %</b>	<b>40</b>	<b>60</b>
a. Experiencia			
b. Formación Profesional			
c. Conocimientos			
<b>ENTREVISTA</b>	<b>40 %</b>	<b>35</b>	<b>40</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

El puntaje aprobatorio mínimo será de 75.

## VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

1. De la presentación de la Hoja de Vida:

La información consignada en la hoja de vida y anexos tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

2. Documentación a presentar:

- a) Anexo N° 1: Carta de Presentación.
- b) Anexo N° 2: Formato de Hoja de Vida.
- c) Anexo N° 3: Declaración Jurada.
- d) Anexo N° 4: Declaración Jurada de no incurrir en Nepotismo.
- e) Anexo N° 5: Declaración Jurada de incompatibilidad por conflicto de intereses.
- f) Anexo N° 6: Declaración Jurada de Domicilio.
- g) Curriculum Vitae documentado (con copias simples de toda la documentación sustentatoria de la Hoja de Vida).
- h) Copia simple del DNI vigente.
- i) Copia simple del Registro Único de Contribuyente – RUC, en condición de activo y habido (reporte web SUNAT).

**La documentación a presentar deberá ser entregada en un sobre cerrado, colocando en su parte exterior la correspondiente etiqueta.**

3. Otra información que resulte conveniente:

- Si el postulante tuviera documentación adicional para acreditar las bonificaciones previstas por Ley, las adjunta a continuación del punto i).

Nota:

- Los correspondientes formatos y etiqueta se encuentran en nuestra Página Web (Convocatorias CAS).
- El Comité de Proceso de Selección podrá solicitar documentos originales para realizar la verificación posterior.

## **VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO Ó CANCELACION DEL PROCESO**

### **1. Declaratoria del proceso como desierto**

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

### **2. Cancelación del proceso de selección**

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otros supuestos debidamente justificados.

La Victoria, 21 de marzo del 2016.