



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC**  
**SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**PROCESO CAS N° 03-2019-SGRH**

**REQUERIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE CALIDAD**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Contratar los servicios de **un(a) (01) ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE CALIDAD** a fin de cumplir las metas, objetivos y mejorar los procesos de la Gerencia de Rentas y la atención al ciudadano.

**2. Dependencia y/o Unidad Orgánica y/o Área solicitante**

Gerencia de Rentas.

**3. Dependencia encargada de realizar el Proceso de Contratación**

Sub Gerencia de Recursos Humanos

**4. Base Legal**

- a. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- b. 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.
- c. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 312-2017-SERVIR/PE.
- d. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR/PE.
- e. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

| <b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>              | <b>DETALLE</b>  |
|--|---|
| Formación Académica                    | - Abogado titulado y colegiado.<br>- Egresado de Maestría en Gestión Pública.   |
| Cursos y/o estudios de Especialización | Estudios en Gerencia Ejecutiva.<br>Estudios en Gestión de Recursos Humanos.<br>Estudios en Derecho Registral Inmobiliario.  |
| Conocimientos                          | Conocimientos en Procesos de Gestión de Calidad y/o Mejora Continua.<br>Conocimiento en Atención al Ciudadano.  |
| Experiencia                            | Experiencia General:<br>- 06 años de experiencia laboral en Gobiernos Locales.<br>- 03 años de experiencia mínima en gestión municipal.<br>Experiencia Específica:<br>- Experiencia en la coordinación de los procesos de Atención al Ciudadano.<br>- Con experiencia mínima de tres años en procesos de Gestión de Calidad y/o Mejora Continua.<br>- Con experiencia mínima de un año como responsable del Libro de Reclamaciones en una entidad municipal.<br>- Experiencia mínima de tres años en gestión y administración documentaria. |



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACÁMAC**  
**SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Habilidades y Competencias | Orientación a Resultados, Creatividad, Análisis y capacidad innovadora. Responsable, eficiente, acostumbrado a laborar bajo presión, a fin de cumplir con las metas trazadas, por la Gerencia de Rentas.<br>Dinámico, ágil, con la habilidad suficiente para resolver problemas que se presenten en la Plataforma de Atención. |
|----------------------------|--|

**III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

1. Coordinar con áreas internas en función a brindar alternativas de solución al ciudadano.
2. Desarrollar protocolos de atención.
3. Coordinar la implementación del Plan para Mejorar la Calidad de los Servicios a la Ciudadanía.
4. Formular y desarrollar acciones acorde con la Política de Modernización de la Gestión Pública, teniendo como principio la orientación al ciudadano.
5. Supervisar y coordinar, de ser el caso, las actividades que permitan la adecuada y oportuna orientación a los ciudadanos sobre los procedimientos administrativos y servicios que brinda.
6. Calificar y resolver una reclamación, dando trámite oportuno, de acuerdo a ley.
7. Observar y deducir rápidamente la insatisfacción e identificar el problema.
8. Dar respuesta al ciudadano, en representación de la Corporación Municipal.
9. Hacer el seguimiento e informar hasta la solución del reclamo.
10. Atender los requerimientos de información, de la Oficina de Control Institucional, en el marco de la Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL.
11. Atender los requerimientos de información, que pudiera formular la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones.
12. Manejo de denuncias, sugerencias, quejas y reclamos realizadas por los ciudadanos.
13. Seguimiento y monitoreo del funcionamiento de canales de atención como: Mesa de Partes, recepción y plataforma.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

| CONDICIONES                     | DETALLE   |
|---------------------------------|---|
| Lugar y Prestación del Servicio | Municipalidad Distrital de Pachacamac   |
| Duración del Contrato           | Tres (03) meses renovables en función a las necesidades de la Municipalidad   |
| Remuneración Mensual            | S/. 7,000.00 (Siete mil y 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda la deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad. |