



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 Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

PROCESO CAS N°029-2013-SERVIR

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PUESTO: Sub Jefe de Servicio al Ciudadano

I. GENERALIDADES

Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Sub Jefe de Servicio al Ciudadano para Gestionar los procesos de atención a los ciudadanos, documentos y archivos relacionados a los procedimientos administrativos y servicios que desarrolla SERVIR, para cumplir con los estándares de servicios y calidad establecidos.

Área solicitante

Oficina General de Administración y Finanzas.

Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

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

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, Decreto supremo N° 075-2008-PCM, modificado por D.S. 065-2011-PC
- Demás disposiciones que regulan el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	No menor a 6 años de Experiencia Laboral. No menor a 3 años en funciones equivalentes en el sector público o privado.
Competencias	Orientación al ciudadano, Comunicación asertiva, Vocación de servicio, comunicación oral, Trabajo en Equipo, organización de la información, Análisis, planificación.
Formación Académica	Título Profesional de Abogado, Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines.
Cursos / Estudios de Especialización	Gestión de la Calidad, Gestión Documental, Gestión de archivos o Legislación de Transparencia en la información pública.





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 Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

	Atención al Cliente, Normatividad del Sector público. Estudios de maestría en Gestión Pública o afines.
Conocimiento para el puesto	Manejo de Sistemas de Información Documentaria, Atención al Ciudadano y de Archivos. Conocimiento de Office Windows a nivel intermedio. Conocimiento del Inglés a nivel básico.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

- a) Administrar el Archivo Central y los periféricos, para obtener la información cuando sea solicitada.
- b) Supervisar el cumplimiento de la gestión de los procesos involucrados en la atención al ciudadano, con el fin de cumplir con la normatividad vigente.
- c) Supervisar los procesos de notificación de la institución, para cumplir con los plazos establecidos.
- d) Administrar la documentación de los órganos administrativos y funcionales de SERVIR; con el fin de contar con información en el momento solicitado.
- e) Coordinar con los órganos y unidades orgánicas la atención al ciudadano de los servicios que brinda SERVIR, para cumplir con el nivel de servicio.
- f) Autenticar las copias que le soliciten los administrados, con el fin de cumplir con los plazos establecidos.
- g) Proponer mejoras en la prestación de servicios al ciudadano, para cumplir con la normatividad vigente
- h) Actualizar 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.



IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLES
Lugar de prestación de servicios	Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 Jesús María
Duración de contrato	Tres (03) meses renovables en función de las necesidades institucionales
Remuneración mensual	SI. 11,000 (Once mil con 00/100) nuevos soles mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad



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 Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	FECHAS DE DESARROLLO DEL PROCESO	ÁREAS RESPONSABLES
CONVOCATORIA		
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	10 días anteriores a la convocatoria	RRHH-OGAF
Publicación de la Convocatoria en www.servir.gob.pe (Oportunidades laborales)	Desde el 16 de Junio del 2013	RRHH-OGAF
Recepción de fichas resumen, vía correo electrónico	Del 16 hasta 30 de junio del 2013 Enviar ficha resumen al correo: sjsc-cas29@servir.gob.pe	RRHH-OGAF
SELECCIÓN		
Evaluación de fichas resumen que cumplen los requisitos	Hasta el 07 de julio del 2013	RRHH-OGAF
Resultados de selección de fichas resumen	09 de julio del 2013	RRHH-OGAF
Evaluación Técnica (Conocimientos o Psicotécnica)	12 y 15 de julio del 2013	RRHH-OGAF
Resultados de la evaluación técnica	18 de julio del 2013	RRHH-OGAF
Recepción de curriculum documentado	El 22 y 23 de julio del 2013	Mesa de Partes
Resultados de verificación curricular	05 de agosto del 2013	RRHH-OGAF
Evaluación Psicológica y/o Assessment Center	Del 07 al 09 de agosto del 2013	CONSULTORA
Publicación de cronograma de entrevistas personales	14 de agosto del 2013	RRHH-OGAF
Entrevista personales	Del 19 al 22 de agosto del 2013	COMISION DE SELECCIÓN
Resultados Finales	26 de agosto del 2013	RRHH-OGAF
REGISTRO Y SUSCRIPCION DEL CONTRATO		
Suscripción y registro del contrato	Del 27 agosto al 03 setiembre 2013	RRHH

Ver bases del proceso de selección en oportunidades laborales, www.servir.gob.pe



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 Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

I. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación del proceso de selección se encuentran detallados en las bases del proceso, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
Evaluación Técnica	35%	18*	35
Evaluación curricular	25%	--	25
Evaluación psicológica	--	No tiene puntaje	No tiene puntaje
Entrevista personal	40%	--	40
PUNTAJE TOTAL	100%	65**	100

*La etapa de evaluación técnica tiene puntaje mínimo requerido de 18.00 puntos, quienes cumplan con este puntaje pasarán a la siguiente etapa.

**El puntaje total mínimo requerido es 65.00 puntos, para declarar como Ganador al postulante en el proceso.

II. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- a) **De la presentación de la ficha resumen o curriculum vitae sin documentar:**
La ficha resumen o curriculum vitae sin documentar, es el anexo que contiene información básica y esencial del candidato relacionada al servicio convocado, es decir; relación entre requisitos mínimos y funciones a ser realizadas.
La información enviada a SERVIR tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dichos documentos y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo SERVIR.
- b) **Documentación adicional:**
Los postulantes deberán cumplir con enviar la ficha de resumen o curriculum vitae sin documentar, a la dirección electrónica indicada para el servicio en los plazos establecidos, para ello deberá colocar en el asunto del correo electrónico la denominación del servicio al cual se está postulando.

FORMATOS:

- Enviar en la etapa de recepción de fichas resumen
- Formato 01: Ficha Resumen Curricular
- Enviar en la etapa de presentación física de Curriculum Vitae
- Currículo Vitae Documentado
- Ficha Resumen Curricular (indicando el número de folio de los documentos presentados)
- Formato 02: Carta de Presentación más copia simple de DNI
- Formato 03: Declaraciones Juradas



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 Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

- c) **Otra documentación que resulte conveniente:**
La Oficina General de Administración y Finanzas, a través del área de Recursos Humanos podrá solicitar algún otro documento en cualquier etapa del proceso de selección.

III. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACION DEL PROCESO

a) **Declaratoria del proceso como desierto**

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

- i. Cuando no se cuente con al menos dos postulantes aptos en cada etapa por puesto.
- ii. Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos.
- iii. Cuando los postulantes no alcancen el puntaje total mínimo de 65.00 puntos.

b) **Cancelación del proceso de selección**

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

- i. Cuando desaparece la necesidad del servicio iniciado el proceso de selección.
- ii. Por restricciones presupuestales.
- iii. Otras razones debidamente justificadas.



