



PERÚ

Ministerio de Cultura

Archivo General de la Nación

**PROCESO CAS N° 021-2024-AGN/SG-OA-URH**  
**(A PLAZO DETERMINADO TEMPORAL)**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Contratar los servicios de un (1) jefe de la Unidad Funcional de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

**2. Dependencia, Unidad Orgánica y/o Área Solicitante**

Secretaría General

**3. Dependencia encargada de realizar procesos de contratación**

Unidad Funcional de Recursos Humanos de la Oficina de Administración del Archivo General de la Nación.

**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) Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- c) Decreto Legislativo N°1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicio.
- d) Reglamento del Decreto Legislativo N°1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- e) Ley N° 31131, Ley que establece Disposiciones para erradicar la Discriminación en los Regímenes Laborales del Sector Público.
- f) Demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO:**

REQUISITOS	DETALLE
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Experiencia general:</b> Experiencia general mínima de seis (06) años en sector público y/o privado.</li><li>• <b>Experiencia específica:</b> Experiencia específica mínima de cinco (05) años en cargos similares o desempeñando funciones relacionadas al puesto en el sector público.</li></ul> <p><b>Nivel mínimo del puesto:</b> Especialista</p>
<b>Habilidades y Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li><li>• Liderazgo</li><li>• Capacidad de análisis y decisión</li><li>• Planificación y Organización</li><li>• Orientación a resultados</li><li>• Asertividad</li><li>• Actitud empática</li><li>• Ética Pública</li></ul>



<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Titulado en Archivística y Gestión Documental y/o Administración y/o Derecho y/o Ingeniería.</li><li>• Colegiatura y habilitación vigente.</li></ul>
<b>Cursos y/o estudios de especialización</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cursos deben de tener no menos de 12 horas de capacitación. Se podrán considerar acciones de capacitación desde 08 horas, si son organizadas por el ente rector correspondiente.</li><li>- Programa de especialización deben tener no menos de 90 horas de capacitación. Los programas de especialización pueden ser desde 80 horas, si son organizados por un ente rector.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso Administración de Archivos o Archivística.</li><li>• Curso: Atención a la ciudadanía o Calidad de Atención al Usuario.</li><li>• Diplomado o Especialización en Gestión Pública.</li><li>• Diplomado en Gestión Documental y/o Transformación Digital y/o Gobierno Digital.</li><li>• Estudios en especialización en Gestión Documental y/o Atención al Ciudadano</li></ul>
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo: Mínimo o indispensable y deseables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos en producción de microformas con valor legal, sistemas de gestión de calidad, gobierno digital. - Aplicación de la legislación sobre procedimiento administrativo general. - Normas técnicas sobre archivo y gestión documentaria. - Protocolo y atención al usuario.</li><li>• Sistemas de gestión de calidad. - Conocimientos de ofimática a nivel básico (Word, Excel y Power Point). - Conocimientos del idioma inglés a nivel básico</li></ul>

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

#### Principales funciones a desarrollar:

1. Formular, proponer e implementar lineamientos de políticas institucionales y estrategias de atención y orientación a la ciudadanía, así como el sistema de recepción, registro, análisis y seguimiento de la atención de quejas, reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar los servicios que brinda el AGN a la ciudadanía
2. Gestionar, en coordinación con los órganos del AGN, la atención de consultas, quejas, reclamos, sugerencias u otros requerimientos de información pública presentados por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención, con el objetivo de cumplir los plazos exigidos en la normatividad legal vigente.
3. Administrar el servicio de central telefónica y proponer las medidas y disposiciones para su aprovechamiento eficiente y de esta manera mantener y mejorar continuamente el servicio de orientación telefónica a la ciudadanía.
4. Mantener actualizado el registro de visitas efectuadas en el AGN con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por la PCM.
5. Conducir y ejecutar las actividades de recepción, registro, despacho, control y seguimiento de la documentación interna y externa con la finalidad de mantener el flujo de la gestión documental en el día a día para el correcto desempeño de los procesos del AGN.
6. Organizar, conducir y ejecutar las acciones para la gestión de los archivos del



AGN a fin de mantener el orden, la atención de requerimientos, digitalización y demás procesos que mantienen la operatividad del Archivo Central del AGN.

7. Desarrollar de acuerdo al marco archivistico las acciones pertinentes para la eliminación y/o transferencia de documentos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.
8. Coordinar con los responsables de los archivos periféricos y archivos de gestión, las labores archivísticas y asesorar en forma permanente, a fin de optimizar los procesos técnicos archivísticos.
9. Formular, actualizar y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a la ciudadanía en el AGN, gestión documentaria y archivo, en el marco de la normatividad vigente, a fin de mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía definidos por la AGDS.
10. Expedir transcripciones y copias certificadas de la documentación que obre en el Archivo Central del AGN y que se encuentre en su posesión, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa legal vigente.
11. Participar en el diseño y actualización de las guías de usuario, correspondientes a los servicios que brindan los órganos del AGN, así como del material de orientación, en coordinación con los órganos involucrados y en el marco de la normatividad vigente, a fin de asegurar el establecimiento correcto de los estándares de calidad previamente establecidos en la normativa interna y externa.
12. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía, así como la medición de la satisfacción en la atención, a fin de prever oportunidades de mejora o aplicar las acciones correctivas que correspondan.
13. Proponer y participar en la implementación de proyectos de mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía o gestión documental y archivística con la finalidad de asegurar la mejora continua de los procesos a su cargo.
14. Otras funciones que le asigne la Secretaría General.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	El servicio será prestado en Jr. Camaná 125 – Cercado de Lima.
<b>Duración del Contrato</b>	Tres meses a partir de la suscripción del contrato Renovable de acuerdo con la necesidad institucional y disponibilidad presupuestal.
<b>Modalidad Contractual</b>	CAS determinado – necesidad transitoria
<b>Honorario mensual</b>	S/. 8,500.00 (ocho mil quinientos con 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad.