



PERÚ

Ministerio de Cultura

Archivo General de la Nación

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

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) Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de servicios y sus normas modificatorias.
- b) 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.
- c) Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- d) Ley N° 31131, Ley que establece Disposiciones para erradicar la Discriminación en los Regímenes Laborales del Sector Público.
- e) Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.
- f) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la virtualización de concursos públicos del D.L. 1057.
- g) Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N°1057 y otorga derechos laborales.
- h) Ley N° 27588, Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual; y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 019-2002-PCM.
- i) Ley N° 30353, Ley que crea el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles.
- j) Demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios

II. PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia general: Experiencia general mínima de cinco (05) años en sector público y/o privado.



	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia específica: Experiencia específica mínima de cuatro (04) años en cargos similares o desempeñando funciones relacionadas al puesto en el sector público. Nivel mínimo del puesto: Especialista
Habilidades y Competencias	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Liderazgo• Capacidad de análisis y decisión• Planificación y Organización• Orientación a resultados• Asertividad• Actitud empática• Ética Pública
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Titulado en Archivística y Gestión Documental y/o Administración y/o Derecho y/o Ingeniería y/o Comunicaciones y/o Historia.
Cursos y/o estudios de especialización <ul style="list-style-type: none">- 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.- 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.	<ul style="list-style-type: none">• Curso y/o Diplomado en atención a la ciudadanía o calidad de atención al usuario.• Diplomado y/o especialización en Gestión Pública.• Diplomado en Gestión Documental y/o Archivística y/o Transformación Digital y/o Gobierno Digital.
Conocimientos para el puesto y/o cargo: Mínimo o indispensable y deseables	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en servicio de digital, gobierno digital.• Aplicación de la legislación sobre procedimiento administrativo general.• Normas gestión documentaria.• Protocolo y atención al usuario.• Sistemas de gestión de calidad.• Ofimática a nivel básico (Word, Excel y PowerPoint)• Idioma de inglés a nivel básico

III. CARACTERÍSTICAS 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 archiviístico 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.



PERÚ

Ministerio de Cultura

Archivo General de la Nación

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	El servicio será prestado en Jr. Camaná 125 – Cercado de Lima.
Duración del Contrato	Tres meses a partir de la suscripción del contrato Renovable de acuerdo con la necesidad institucional y disponibilidad presupuestal.
Modalidad Contractual	CAS determinado – necesidad transitoria
Honorario mensual	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.