



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Oficina General
de Administración

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

CONVOCATORIA

Proceso CAS N°270-CAS-2011-PCM-ORH

"Apoyo Profesional para la Secretaría de Gestión Pública"

La Presidencia del Consejo de Ministros requiere contratar personal para la Secretaría de Gestión Pública, bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios, de acuerdo al Anexo adjunto.

Etapas del proceso:

- Convocatoria: Del 12 al 16 de diciembre de 2011.
- Publicación de relación de postulantes aptos para la entrevista: 19 de diciembre de 2011.
- Entrevista: 20 de diciembre de 2011.
- Publicación de resultados: 21 de diciembre de 2011.



Los interesados deberán hacer llegar su Currículum Vitae (**sin documentar**) en sobre cerrado dirigido a la Oficina de Recursos Humanos, haciendo referencia a la postulación: Proceso CAS N° 270-2011-PCM-ORH-, a la Mesa de Partes de la Presidencia del Consejo de Ministros, sito Av. Canaval y Moreyra N° 150 1° piso San Isidro – Edificio PETROPERU, hasta el 16 de diciembre de 2011 en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

La publicación de la relación de postulantes aptos para la entrevista y de resultados finales se efectuará en el Portal Web de la Presidencia del Consejo de Ministros y en un lugar visible de acceso al público.

NOTA: Es aplicable el Reglamento de la Ley N° 27050 Ley General de la Persona con Discapacidad (Artículos 52° y 53)

Una vez concluida la convocatoria se otorgará un plazo máximo de (Cinco) días útiles para que las personas que postularon recojan su currículum Vitae. Posterior a este plazo dichos documentos serán eliminados.

San Isidro, 12 de diciembre de 2011



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Oficina General
de Administración

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

CONVOCATORIA

Proceso CAS N°270-CAS-2011-PCM-ORH

"Apoyo Profesional para la Secretaría de Gestión Pública"

ORGANO SOLICITANTE:

Secretaría de Gestión Pública

A. OBJETO:

Supervisar todas las actividades relativas a la atención al ciudadano, además de la gestión del personal, lo cual implica la evaluación del desempeño técnico de los asesores de servicio y la calidad de la atención brindada así también, deberá supervisar la administración de los servicios complementarios e instalaciones, velando por la calidad y mejora continua de los mismos.

B. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- Apoyo en la supervisión de las actividades relacionadas a la atención al ciudadano, así como el cumplimiento por parte de los colaboradores a su cargo, de las normas y procedimientos definidos para garantizar estándares de eficiencia en la calidad de la atención.
- Apoyo en la verificación de la correcta ejecución de los servicios, intervenir cuando sea necesario y actuar en casos imprevistos durante las actividades de atención al ciudadano para mantener la calidad del servicio.
- Apoyo en la supervisión de la correcta implementación de las áreas de servicios, asegurando la disponibilidad de formatos y materiales informativos para los usuarios; así mismo, asignar a los colaboradores los útiles y material de oficina requerido.
- Apoyo en proponer e implementar indicadores, metodologías de seguimiento y evaluación de la calidad en la atención según lo establecido por el sistema de gestión de calidad vigente.
- Apoyo en la elaboración y análisis de informes estadísticos que permitan monitorear los resultados de los indicadores para mejorar la calidad de atención y facilitar la toma de decisiones de las diferentes instancias.
- Apoyo en la elaboración de informes de ocurrencias y sugerencias de mejora y revisarlos con el Coordinador General, para facilitar la toma de decisiones.
- Apoyo en la programación de los horarios y turnos de atención de los colaboradores del Centro de Atención, en coordinación con los encargados de las instituciones asociadas; así como verificar la correcta presentación y uso del uniforme por parte del personal; informando a la superioridad.
- Apoyo en la organización de acciones de capacitación de los colaboradores del Centro, así como llevar a cabo la inducción y socialización de los nuevos colaboradores en los procesos y estándares de los servicios.
- Apoyo en la conducción de reuniones continuas con los asesores de servicios para comunicar incidencias, dar recomendaciones, analizar alternativas de mejora y proponer soluciones para la mejora en la atención al ciudadano.
- Apoyo en la coordinación con las instituciones asociadas, la implantación de servicios complementarios y/o mejoramiento continuo de los servicios que se vienen brindando, informando a instancias superiores según corresponda.
- Apoyo en verificar que la página web del Centro MAC cuente con información actualizada de las actividades del Centro de Atención.
- Apoyo en la supervisión del cumplimiento del servicio del personal de seguridad, limpieza, etc.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría
General

Oficina General
de Administración

- Otras tareas que le sean encomendadas por la Secretaría de Gestión Pública.

C. REQUISITOS MINIMOS Y COMPETENCIAS QUE DEBE REUNIR EL POSTULANTE:

- Título Profesional de Ingeniero Pesquero y/o Economista.
- Tiempo Mínimo de Ejercicio Profesional tres (03) años
- Tiempo Mínimo de Experiencia en la Actividad a realizar un (01) año.
- Tiempo Mínimo de Experiencia en la Administración Pública y/o privada tres (03) años.
- Conocimiento de programas informáticos.
- Cursos de atención al ciudadano, administración, gestión de calidad y recursos humanos.
- **Actitudes y Aptitudes que debe calificar la persona:**

- Proactivo.
- Iniciativa.
- Creatividad
- Comportamiento Ético
- Analítico.
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Con amplio criterio y responsabilidad en el desempeño de sus labores.
- Disposición para trabajar en equipo
- Trato cordial en Atención de Usuarios, Internos y Ciudadanía

Exigencias propias de la actividad a realizar:

- Planificación
- Organización
- Manejo de información
- Control/Supervisión

D. PLAZO DEL CONTRATO:

Enero - Abril de 2012

E. HONORARIOS:

El monto mensual es de S/. 6,500.00 (Seis Mil Quinientos y 00/100 Nuevos Soles) *

*(Incluye impuestos de ley y contribución al sistema de pensiones). La forma de pago es mensual.

