

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS CAS N° 1063-2018-CG-CAS**  
**"CONTRATACIÓN DE UN ASISTENTE PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA SUBGERENCIA DE DENUNCIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"**

**I. Objeto del Concurso**

CONTRATACIÓN DE UN ASISTENTE PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA SUBGERENCIA DE DENUNCIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

**II. Unidad Orgánica**

SUBGERENCIA DE DENUNCIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**III. Cantidad**

2

**IV. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**

Subgerencia de Personal y Compensaciones

**V. Base Legal**

- a) Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b) Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, aprobado mediante Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- c) Ley N° 29849 - Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos labores.
- d) Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- e) Decreto Supremo N° 182-2017-EF.
- f) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE, que establece criterios para una bonificación en puestos de trabajo en los concursos de la Administración Pública en beneficio del personal licenciado.
- g) Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**VI. Perfil del puesto**

REQUISITO	DETALLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BACHILLER DE LA CARRERA UNIVERSITARIA DE DERECHO.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPERIENCIA GENERAL COMPROBABLE EN EL SECTOR PÚBLICO O PRIVADO, MÍNIMA DE TRES (03) AÑOS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia Específica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPERIENCIA ESPECIFICA COMPROBABLE REALIZANDO FUNCIONES RELACIONADAS A SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA, MÍNIMA DE UN (01) AÑO.</li> <li>• EXPERIENCIA ESPECIFICA COMPROBABLE EN EL SECTOR PÚBLICO, MÍNIMA DE UN (01) AÑO.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATENCIÓN, ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN, REDACCIÓN, COMUNICACIÓN ORAL EMPATÍA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos y/o estudios de especialización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPACITACIÓN ACREDITADA EN DERECHO DEL CONSUMIDOR O PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR O DERECHO ADMINISTRATIVO.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos para el puesto y/o cargo</li> </ul>	<p>CONOCIMIENTO EN ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PEDIDOS, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS EN ENTIDADES PÚBLICAS.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO TENER IMPEDIMENTOS PARA CONTRATAR CON EL ESTADO.</li> </ul>



**VII. Características del puesto y/o cargo**  
**Principales funciones a desarrollar:**

- Brindar orientación e información general de forma presencial, telefónica o virtual a la ciudadanía sobre el servicio de atención de denuncias para que puedan presentar sus alertas o denuncias a través de los canales de atención.
- Recepcionar y registrar las alertas o denuncias ciudadanas presentadas de forma física o virtual para la verificación del cumplimiento de los requisitos que permitan continuar con su atención o derivación a la entidad competente.
- Apoyar en la recopilación de información para el análisis preliminar de las alertas o denuncias recibidas de manera presencial o virtual para fines de precalificación de la admisibilidad.
- Coordinar con las Gerencias Regionales de Control y Órganos de Control Institucional para la obtención de información de antecedentes internos y/o externos de los hechos denunciados que faciliten su evaluación posterior.
- Absolver las consultas de la ciudadanía con respecto a las alertas o denuncias presentadas para comunicar el estado o los resultados obtenidos.
- Apoyar en la realización de encuestas de calidad de servicio para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía.
- Generar reportes periódicos sobre las orientaciones brindadas a la ciudadanía para identificar las temáticas de interés y establecer el perfil del denunciante.
- Otras funciones asignadas por la Jefatura inmediata, relacionada a la misión del puesto.

**VIII. Condiciones esenciales del contrato**

CONDICIONES	DETALLE
Duración del contrato	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desde la fecha de vinculación hasta el 31 de diciembre del 2018.</li></ul>
Remuneración mensual	<ul style="list-style-type: none"><li>• S/ 5500 Cinco Mil Quinientos Soles mensuales incluidos los impuestos de ley o todo costo o retención que recaiga en el servicio.</li></ul>

- Lugar de la prestación

Lima

