



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

Secretaría General

Oficina de Atención al  
Ciudadano y Gestión Documental

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### **ANEXO N° 3** **REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO**

| <b>CARGO</b>                               | <b>UNIDAD ORGÁNICA Y/O<br/>DEPENDENCIA</b>                  | <b>CANTIDAD</b> | <b>REMUNERACIÓN<br/>MENSUAL</b> |
|--|---|-----------------|---------------------------------|
| Analista en<br>Orientación al<br>Ciudadano | Oficina de Atención al<br>Ciudadano y Gestión<br>Documental | 01              | S/ 5,000                        |

**I. DEPENDENCIA:**

**II. OBJETO:** Contratar los servicios de un/a un/a Analista en Orientación al Ciudadano para la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**III. BASE LEGAL:**

- a. Decreto Legislativo N° 1057 "Regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios".
- b. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065- 2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- c. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, aprueba la "Guía para la virtualización de concursos públicos del Decreto Legislativo N° 1057"
- d. Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- e. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000132-2022-SERVIR-PE que formaliza el acuerdo de Consejo Directivo adoptado en la sesión N° 012-2022-CD del 19 de agosto de 2022, mediante el cual se aprobó como opinión vinculante, relativa a la identificación de los contratos CAS indeterminados y determinados a partir de la sentencia del Tribunal Constitucional (Pleno Sentencia 979/2021) y el Auto 2 – Aclaración del Tribunal Constitucional, recaídos en el expediente N° 00013-2021-PI/TC; el Informe Técnico N° 001479-2022-SERVIR-GPGSC.
- f. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000027-2023-SERVIR-PE, mediante el cual se aprueba la Directiva "Elaboración y aprobación de perfiles en el sector público".
- g. Resolución de Presidencia Ejecutiva N.° 029-2023-SERVIR-PE que aprueba la "Guía para la elaboración de perfiles en el sector público"
- h. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios -CAS.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

Secretaría General

Oficina de Atención al  
Ciudadano y Gestión Documental

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

#### IV. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

1. Absolver las consultas de los usuarios (internos y externos) que ingresan por las plataformas de la entidad con la finalidad de garantizar la atención oportuna.
2. Consolidar diariamente la Matriz de Atención al Ciudadano con la finalidad de llevar el control para la emisión de reportes.
3. Brindar apoyo en la administración de la plataforma del Registro de Visitas en Línea y Agendas Oficiales, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva N° 001-2022- PCM/SIP y sus modificatorias.
4. Realizar encuestas de satisfacción, a solicitud de las unidades de organización de la entidad, para medir el grado de satisfacción en la atención y servicios brindados.
5. Coordinar con las unidades de organización de la entidad, sobre el funcionamiento del Sistema Administración de Colas, con la finalidad de verificar y/o reportar su normal funcionamiento.
6. Elaboración de informes, oficios, memorandos, cartas, con la finalidad de brindar respuesta a los requerimientos de las unidades de organización de la entidad y de los usuarios externos.
7. Otras funciones asignadas por el/la directora/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, relacionadas a la misión del cargo estructural y/o puesto y/o área.

#### V. PERFIL DEL PUESTO

| REQUISITOS   | DETALLE   |
|--------------|---|
| Experiencia  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia general mínima de cuatro (04) años en el sector público y/o privado.</li><li>• Experiencia específica de un (01) año en el sector público y/o privado en temas relacionados a la función o la materia.</li><li>• Experiencia específica de un (01) año en el sector público y/o privado en el nivel de asistente en temas relacionados a la función o la materia.</li><li>• Experiencia específica de un (01) año en el sector público en temas relacionados a la función o la materia.</li></ul> |
| Competencias | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vocación de servicio, orientación a resultados, trabajo en equipo.</li></ul>  |



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego

Secretaría General

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

|  |  |
|--|--|
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller de las carreras de Administración o Ingeniería Industrial o Economía o Ciencias Económicas.</li> </ul>  |
| Cursos y/o estudios de especialización                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Curso en Gestión Documental y/o Trámite Documentario.</li> <li>Curso en Atención al Usuario o Atención al Cliente.</li> </ul>   |
| Conocimientos para el puesto y/o cargo.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y T.U.O de la Ley N° 27444, aprobado con D.S. 004-2019-PCM.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Conocimiento en ofimática (Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programa de presentación).</li> </ul> |

## VI. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES                      | DETALLE   |
|----------------------------------|---|
| Lugar de prestación del servicio | Jr. Cahuide N° 805, Jesús María   |
| Modalidad de trabajo             | Presencial  |
| Duración del contrato            | Tres (03) meses renovables, según la necesidad del servicio   |
| Remuneración mensual             | S/ 5,000.00 (Cinco Mil con 00/100 soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |



BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024