

PERFIL DEL SERVICIO CAS
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS (Ley N° 29849, D.L. 1057 Y D.S.075-2008-PCM)

Nombre de la Actividad	TECNICO EN GESTION II
Cantidad	1

Dirección u Oficina	UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO
----------------------------	---

Fuente de Financiamiento	Meta vinculada al servicio	Honorario Mensual Propuesto
R.O	0011	S/. 2,800.00

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Supervisión de las actividades relacionadas a la atención al público en todas sus modalidades

FUNCIONES PRINCIPALES

1.-	Supervisa las atenciones a los usuarios en todas las modalidades: presencial, telefónica, virtual, itinerante u otras que pudieran implementarse en la Sede Central y Oficina Lima-Callao.
2.-	Orienta y supervisa los servicios de la plataforma de atención al público que corresponden a las oficinas zonales
3.-	Atiende, gestiona y realiza el seguimiento de los reclamos, denuncias o quejas que sean derivados de la plataforma de atención.
4.-	Informa sobre posibles desviaciones o retrasos en la atención de los procedimientos administrativos, detectados desde la plataforma de atención al usuario, sugiriendo las mejoras o correctivos pertinentes.
5.-	Orienta de forma especializada a los usuarios, en cuanto a sus derechos en la tramitación de procedimientos administrativos, garantizando su acceso igualitario a la información entre otros.
6.-	Elabora informes referidos a la atención de usuarios y cuadros estadísticos de atenciones pendientes.
7.-	Orienta y dirige los procesos de administración documentaria de Mesa de Partes.
8.-	Orienta a los órganos desconcentrados en lo concerniente a la administración documentaria de sus oficinas y Atención al Público.
9.-	Coordina con las distintas unidades orgánicas la actualización del sistema de administración de expedientes y otros que pudieran implementarse.
10.-	Proyecta directivas o lineamientos vinculados con el trámite documentario
11.-	Otras funciones que asigne la Jefatura

REQUISITOS DE LA PERSONA PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD

Formación:	Título Profesional en Derecho o Ciencias Sociales o Ciencias de la Comunicación
Experiencia:	Experiencia mínima de 10 años en atención al público y gestión documentaria en el sector público
Conocimientos y/o Capacitaciones:	Conocimiento de los procesos de formalización predial: urbano y rural; así como en procedimientos a seguir en habilitaciones urbanas y programas de vivienda del estado. Conocimiento en el manejo de sistemas operativos a nivel usuario, experiencia en el uso de procesadores de texto, entorno windows, office.
Competencias:	Capacidad de resolución de conflictos, manejo de atenciones masivas y descentralizadas. Buen nivel de comunicación verbal y escrita. Buen nivel de persuasión y negociación, manejo de medios alternativos de solución de conflictos. Proactivo con capacidad de interrelación a todo nivel Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión Alto sentido de responsabilidad