

**PROCESO CAS N°017-2018-SENACE****CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA****I. GENERALIDADES****1.1 Objeto de la convocatoria**

Contratar los Servicios de un (01) Jefe de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria para planificar, dirigir, coordinar, controlar y ejecutar las actividades de orientación a la ciudadanía sobre los servicios que brinda el Senace y la gestión de trámite documentario y archivo.

**1.2 Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante**

Secretaría General

**1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**

Unidad de Recursos Humanos de la Oficina de Administración.

**1.4 Base legal**

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, modificado por la Ley N° 29849.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS	DETALLE
<b>(1) Formación académica</b> Grado académico y/o nivel de estudios	Título Universitario en las carreras profesionales de: Derecho, Administración, Contabilidad y/o Ingeniería Industrial.
<b>(2) Experiencia</b> - Para los casos de la formación técnica o universitaria se contabiliza desde la fecha que egresó del centro de formación técnica o profesional. - Deberá estar acreditado con la constancia o certificado de egresado, caso contrario se contabiliza desde la fecha indicada en el diploma de grado o título.	<b>Experiencia general:</b> Mínima de diez (10) años de experiencia general en el sector público y/o privado. <b>Experiencia específica:</b> - Mínima de cuatro (04) años en actividades vinculadas a la atención a la ciudadanía y gestión documental en entidades del sector público - Mínima de cuatro (04) años en el sector público.
<b>(3) Cursos y/o estudios de especialización</b> - Curso deben tener mínimo 12 horas de capacitación. Se podrá considerar 8 horas, si son organizados por el ente rector correspondiente. - Programa de Especialización debe tener mínimo 90 horas de capacitación. Los programas de especialización pueden ser de 80 horas, si son organizados por el ente rector correspondiente.	<b>Cursos y/o Estudios de Especialización en:</b> - Capacitación en atención a la ciudadanía y/o simplificación administrativa.
<b>(4) Conocimientos para el puesto</b> (podrán ser determinados en la etapa de evaluación de conocimientos)	<b>Conocimiento en:</b> - Aplicación de la legislación sobre procedimiento administrativo general. - Normas técnicas sobre archivo y gestión documentaria



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo y atención al usuario</li> <li>- Sistemas de gestión de calidad.</li> <li>- Conocimiento de ofimática (word, excel, power point) a nivel básico.</li> <li>- Conocimientos de inglés a nivel básico</li> </ul>
<b>(5) Competencias</b>	Liderazgo, resolución de conflictos, toma de decisiones acertadas, pensamiento analítico, adecuado manejo de las relaciones interpersonales.

**NOTAS:**

1. Para la Evaluación Curricular, los requisitos (1) y (2), serán considerados **requisitos mínimos indispensables**. Los postulantes que no cumplan con estos requisitos serán considerados **NO CUMPLE**.
2. La persona con discapacidad que cumpla con los requisitos para el puesto y alcance un puntaje aprobatorio obtiene una calificación del 15% sobre el puntaje final obtenido en la etapa de evaluación, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 29973. Condición que está sujeta a verificación en la base de datos que ha puesto a disposición el CONADIS.
3. Para el requisito (3), se debe de tener en cuenta que cada curso debe contar con no menos de 12 o con no menos de 8 horas de duración siempre que hayan sido dictados por ente rector. Los programas de especialización deben tener una duración no menor a 90 horas. Así también pueden ser desde 80 horas, siempre que hayan sido organizados por disposición de un ente rector.  
En el caso de cursos no deberán tener una antigüedad mayor a seis (06) años.

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO**

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, orientadas a mejorar los servicios del Senace.
2. Gestionar, en coordinación con los órganos del Senace, 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.
3. Administrar el servicio de central telefónica y proponer las medidas y disposiciones para su aprovechamiento eficiente.
4. Mantener actualizado el registro de visitas efectuadas en el Senace.
5. Conducir y ejecutar las actividades de recepción, registro, despacho, control y seguimiento de la documentación interna y externa.
6. Organizar, conducir y ejecutar las acciones para la gestión de los archivos y centro de documentación del Senace.
7. Coordinar con el Archivo General de la Nación las acciones pertinentes para la depuración y/o transferencia de documentos, en concordancia 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 Senace, gestión documentaria y archivo, así como para el uso del centro de documentación, en el marco de la normatividad vigente.
10. Expedir transcripciones y copias certificadas de la documentación que obre en el Senace y que se encuentre en su posesión.
11. Participar en el diseño y actualización de las guías de usuario, correspondientes a los servicios que brindan los órganos del Senace, así como del material de orientación, en coordinación con los órganos involucrados y en el marco de la normatividad vigente.
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.
13. Proponer y participar en la implementación de proyectos de mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía.
14. Otras funciones que le asigne la Secretaría General.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de Servicios	Sede Lima
Duración del Contrato	Tres (03) meses a partir de la suscripción del contrato.
Remuneración mensual	S/ 15,000.00 (quince mil y 00/100 soles mensuales, incluido impuestos y retenciones de Ley).
Otras condiciones esenciales del Contrato	Este contrato podrá ser renovado de acuerdo a necesidades institucionales

#### V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	09/01/2018	Secretaría General
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	02/03/2018	Unidad de Recursos Humanos

CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la página web del Senace.	Del 16 al 22 de marzo 2018	Unidad de Recursos Humanos
2	Postulación virtual: Para postular debe generar su usuario y contraseña ingresando en el <a href="#">Módulo de Registro de Postulantes CAS</a>	De 20 al 22 de marzo 2018	Unidad de Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación de requisitos mínimos	23 de marzo de 2018	Unidad de Recursos Humanos
4	Resultados de requisitos mínimos - filtro automático.	26 de marzo de 2018	Unidad de Recursos Humanos
5	Evaluación de conocimientos	27 - 28 de marzo de 2018	Unidad de Recursos Humanos
6	Publicación de resultado de la evaluación de conocimientos	28 de marzo de 2018	Unidad de Recursos Humanos
7	Presentación Curricular Lugar: Av. Ernesto Diez Canseco 351 – Miraflores Hora: 08:45 16:45 hrs (horario corrido)	02 de abril de 2018	Mesa de Partes y/o Aplicativo Informático-Unidad de Recursos Humanos
8	Evaluación curricular (*)	03 y 04 de abril de 2018	Unidad de Recursos Humanos
9	Publicación del cronograma de entrevistas <sup>1</sup>	05 de abril de 2018	Unidad de Recursos Humanos
10	Entrevista personal	06 de abril de 2018	Comité de Selección
11	Publicación de Resultado Final	06 de abril de 2018	Unidad de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO			
12	Suscripción y registro del Contrato	Los 5 primeros días hábiles después del resultado final	Unidad de Recursos Humanos

*El Cronograma y Etapas del Proceso está sujeto a variación que se darán a conocer oportunamente.*

*En la publicación de resultado de cada etapa, se anunciará la fecha, hora y el lugar de la siguiente fase del proceso.*

*El postulante es responsable de realizar el seguimiento de la publicación de los resultados parciales y final del proceso de selección, de acuerdo con el cronograma establecido.*

<sup>1</sup> La Entidad se reserva la facultad de registrar en audio y video la entrevista personal, para lo cual el Comité solicitará al candidato su conformidad expresa.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

(\*) Esta etapa será verificada con documentación sustentatoria que deberá presentar el postulante en la evaluación curricular; sin perjuicio de ellos se precisa que la información registrada al realizar la postulación virtual tiene carácter de Declaración Juada, el cual estará sujeta a fiscalización posterior.

## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

EVALUACIONES		PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>FILTRO AUTOMÁTICO - REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO</b>		--	No tiene puntaje	No tiene puntaje
<b>EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS</b>		<b>20%</b>	<b>12 PUNTOS</b>	<b>20 PUNTOS</b>
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR</b>		<b>40%</b>	<b>28 PUNTOS</b>	<b>40 PUNTOS</b>
a.	Formación académica (*)		12 puntos	18 puntos
b.	Experiencia (*)		14 puntos	18 puntos
c.	Capacitación		2 puntos	4 puntos
<b>EVALUACIÓN PSICOLÓGICA</b>		--	No tiene puntaje	No tiene puntaje
<b>ENTREVISTA PERSONAL <sup>(1)</sup></b>		<b>40%</b>	<b>28 PUNTOS</b>	<b>40 PUNTOS</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>68 PUNTOS</b>	<b>100 PUNTOS</b>

(\*) *Requisitos mínimos indispensables.*

PUNTAJE FINAL								
Puntaje Total	=	Evaluación de Conocimientos	+	Evaluación Curricular	+	Entrevista Personal	+	Bonificación Lic. FF.AA. (10% Entrevista Final)
Puntaje Final	=	Puntaje Total	+	Bonificación por Discapacidad (15% del Puntaje Total)				

- Solo formarán parte del proceso de selección los postulantes que cumplan los requisitos mínimos del perfil del puesto.
- Los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio.
- Se **DEBE** obtener el puntaje mínimo para acceder a la siguiente etapa.
- El postulante deberá presentarse a la etapa que le corresponde participar, en la fecha y hora señalada.
- El postulante que no se presente a una de las etapas quedará automáticamente descalificado.
- La vacante del proceso de selección será asignada al postulante que obtenga mayor puntaje.

## VII. DESARROLLO DE LAS ETAPAS DEL PROCESO

La POSTULACIÓN SE REALIZARÁ DE MANERA VIRTUAL, para acceder al formulario de registro de nuevo postulante es necesario dirigirse a la siguiente dirección url: <http://enlinea.senace.gob.pe/modulocas> .

### Para los Postulantes

#### 7.1 Requisitos Mínimos del Puesto – Inscripción Virtual

El/la postulante interesado en participar en el presente proceso de selección, deberán ingresar al Portal Institucional del Senace: <http://enlinea.senace.gob.pe/modulocas> y registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil del puesto.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

**El/la postulante será responsable de los datos registrados en la Ficha de Hoja de Vida,** la cual tiene carácter de declaración jurada; en caso de que la información registrada sea falsa, la entidad procederá a realizar el procedimiento administrativo correspondiente.

Si el/la postulante cumple con los requisitos mínimos tendrán la condición de "APTO" y será convocado a la siguiente etapa.

## 7.2 Evaluación de Conocimientos

La evaluación es obligatoria, TIENE PUNTAJE Y ES ELIMINATORIA.

Tiene como objetivo comprobar el nivel de conocimiento requerido de acuerdo con el perfil del puesto y/o conocimientos de la institución mediante una prueba teórico y/o práctica.

En caso se detecte suplantación de identidad o plagio de algún postulante, será eliminado del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que corresponden.

Los postulantes que obtengan como mínimo la calificación de doce (12) en la prueba, aprobarán la evaluación y serán considerados como APTOS para la siguiente etapa.

## 7.3 Evaluación Curricular y presentación de documentos

Los candidatos deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a) El currículum documentado, debe estar debidamente foliado, el folio se iniciará a partir de la primera página de la ficha de la hoja de vida e incluirá toda la documentación de manera correlativa y consecutiva (Ejemplo: folios 1,2,3, 4, ...,etc.), debidamente ordenando cronológicamente, foliado y rubricado, en el mismo orden en el que fue registrado en el aplicativo.
- b) De los documentos que sustenten la Ficha de la Hoja de Vida:
  - **Formación Académica:** Deberá acreditarse con copia simple, el grado académico o título exigido en el perfil (diploma de bachiller, diploma de título o Resolución que elabora la universidad confiriendo el grado académico de magister o doctor<sup>2</sup>). De conformidad con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N° 30057 y su Reglamento General, los títulos universitarios, grados académicos o estudios de posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera deben ser registrados previamente ante SERVIR.
  - **Experiencia:** deberá ser acreditada con certificados, constancias de trabajo, resoluciones de designación, encargatura y cese, órdenes de servicio, boletas de pago, recibo por honorarios y todos aquellos documentos que la acrediten; los cuales deberán contener fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.
  - **Cursos / Estudios de Especialización:** Deberán acreditarse con certificados y/o constancias correspondientes. En el caso de los cursos, no deberán tener una antigüedad mayor a seis años.

Cabe precisar que todos los documentos sustentatorios consignados en la Ficha de la Hoja de Vida, forman parte del expediente administrativo de convocatoria, por lo que no será devuelto.

---

<sup>2</sup> Conforme a lo requerido en el Perfil del Puesto convocado.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Si el candidato no sustenta documentariamente la información declarada de acuerdo con los requisitos mínimos, será considerado como **NO CUMPLE** en la evaluación curricular, por lo tanto, no continuará en la siguiente etapa.

Se considera como experiencia general a las prácticas profesionales; en ninguno de los casos, se considerarán como experiencia las prácticas pre-profesionales u otras modalidades formativas.

Según lo establece el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en caso el candidato presente documentos expedidos en idioma diferente al castellano, deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos.

#### 7.4 De la Evaluación Psicológica

Esta evaluación es opcional a solicitud del área usuaria, no tiene puntaje y no es eliminatoria, siempre que el postulante asista y esté presente durante la aplicación de todas las evaluaciones de dicho proceso, caso contrario se consignará **NO SE PRESENTÓ**, eliminándolo automáticamente del proceso de selección.

Tiene como finalidad evaluar las competencias de los postulantes en relación a lo señalado en el perfil del puesto y otras de considerarse necesario para la óptima ejecución de sus funciones.

Los resultados de la evaluación psicológica son de carácter referencial, siendo de utilidad como instrumento o insumo para la realización de la entrevista.

A los postulantes que asistieron a la evaluación, se le convocará a la siguiente etapa de acuerdo con el cronograma establecido.

#### 7.5 Entrevista Personal

Esta etapa TIENE PUNTAJE Y ES DE CARÁCTER ELIMINATORIO.

Tiene por finalidad encontrar a los candidatos más adecuados para el perfil del puesto; es decir, se evalúa evidencia de logros, competencias transversales, competencias técnicas, conocimiento de la entidad y otros criterios adicionales relacionados al perfil al que postula y las cuales serán sustentadas durante la entrevista.

La calificación será mínima aprobatoria es de veintiocho (28) puntos y máximo de cuarenta (40) puntos, los candidatos que tengan puntuación menor a 28 puntos serán considerados como **NO APTO.**

Si el postulante no se presenta a la entrevista en el lugar, fecha y hora señalada, se consignará **NO SE PRESENTÓ** en la ficha correspondiente.

#### 7.6 Consideraciones para el proceso

##### **Bonificación por Discapacidad.**

Conforme lo disponer la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, el/la postulante con discapacidad que cumpla con los requisitos para el cargo y alcance un puntaje aprobatorio obtiene una bonificación del 15% sobre el puntaje final obtenido en la etapa de evaluación, que incluye la entrevista final <sup>(1)</sup>.

$$\text{Puntaje Final} = \text{Puntaje Total} + \text{Bonificación por Discapacidad}$$

##### **Bonificación por ser personal Licenciado de Fuerzas Armadas.**

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR/PE <sup>(1)</sup>.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Para obtener dicho beneficio, deberán presentar en la evaluación curricular copia simple del documento oficial (certificado) emitido por la autoridad competente que acredite su condición de personal licenciado de las Fuerza Armadas, documento sujeto a verificación posterior.

La programación de la Etapa de Selección puede estar sujeta al cumplimiento de los compromisos Institucionales que demandan las funciones del Senace (2).

El Senace da por entendido que los postulantes a la presente Convocatoria Pública han tomado pleno conocimiento de las Bases a que se someten.

NOTAS:

- (1) El postulante registrará en la Ficha de Hoja de Vida si se acoge a los beneficios establecidos en las respectivas normas.
(2) El postulante tomará en consideración las precisiones que se detallan, dado que todas las comunicaciones del proceso estarán publicadas en el Portal Institucional del Senace.

VIII. DE LA DECLARACIÓN DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

8.1 De la declaración de desierto del proceso de selección

El proceso es declarado desierto por la URH o por el Comité de Selección, según corresponda, en los supuestos siguientes:

Table with 2 columns: Responsable and Supuesto. Rows include 'Unidad de Recursos Humanos' and 'Comité de Selección' with their respective conditions for desertion.

8.2 De la cancelación del proceso de selección

El proceso de selección puede ser cancelado en cualquier etapa hasta antes de la firma del contrato, y sin responsabilidad para la entidad, cuando se presentan alguno de los siguientes supuestos:

- i. Cuando desaparece la necesidad de contar con el servicio.
ii. Por restricciones presupuestales.
iii. Otros supuestos debidamente justificados.

Para la cancelación del proceso de selección el área usuaria emitirá el Informe respectivo lo que será puesto a conocimiento de la URH o del Comité de Selección según corresponda, a fin de que se disponga su publicación a través del Portal Institucional del Senace.

IX. DEL COMITÉ DE SELECCIÓN

El Comité de Selección designado efectuará la Entrevista, la cual está orientada a conocer aspectos relacionados con la experiencia, competencias, habilidades y motivaciones del candidato.

Las situaciones no previstas en la presente Convocatoria son resueltas por el Comité de Selección o la URH, según corresponda, en el marco de los principios de racionalidad y proporcionalidad que los casos requieran.