

**PROCESO CAS N°044-2019-SENACE****CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
TÉCNICO II RECEPCIONISTA****I. GENERALIDADES****1.1 Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de un (01) Técnico II Recepcionista para brindar adecuada atención a toda visita institucional y efectuar el registro que requieren las normas de transparencia, con la finalidad de mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.

1.2 Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria.

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
(1) Formación académica Grado o nivel académico y/o nivel de estudios	Título Técnico Superior (3 ó 4 años) en las carreras de: secretariado ejecutivo, administración, computación e informática, comunicaciones, relaciones públicas, turismo y hotelería o traducción e interpretación o Egresado Universitario en las carreras de: administración, computación e informática, comunicaciones, relaciones públicas, turismo y hotelería o traducción e interpretación.
(2) Experiencia - 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.	Experiencia general: Mínima de tres (03) años de experiencia general en el sector público y/o privado. Experiencia específica: - Mínima de dos (02) años como auxiliar o asistente en funciones afines al cargo a desempeñar en el sector público o privado.
(3) Cursos y/o estudios de especialización - 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	Cursos y/o Programas de Especialización en: - Curso en atención al ciudadano o atención al cliente o manejo de clientes difíciles o comunicaciones efectivas o calidad en la atención o contact center o afines a los referidos.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

mínimo 90 horas de capacitación. Los programas de especialización pueden ser de 80 horas, si son organizados por el ente rector correspondiente.	
(4) Conocimientos para el puesto (podrán ser determinados en la etapa de evaluación de conocimientos)	Conocimiento en: - Conocimientos en servicio al cliente, comunicación oral y empatía. - Conocimientos en ofimática (Word, Excel y Power Point) a nivel básico. - Conocimientos del idioma inglés a nivel intermedio. - Conocimientos del idioma quechua a nivel básico.
(5) Competencias	Servicio al cliente, proactividad, comunicación oral y empatía.

NOTAS:

- Para la Evaluación de requisitos mínimos y evaluación Curricular, los requisitos (1) y (2), serán considerados **requisitos mínimos indispensables**. Los postulantes que no cumplan con estos requisitos serán considerados **NO CUMPLE**.
- 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.
- Para el requisito (3), se debe de tener en cuenta que cada curso debe contar con no menos de 12 horas 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

- Dar cumplimiento a los Protocolos de Atención al ciudadano establecidos en la institución, con la finalidad de mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.
- Recibir y atender a los ciudadanos que visitan la institución brindando la información solicitada, con la finalidad de mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.
- Coordinar adecuadamente las agendas de visitas con las áreas responsables y mantener actualizada dicha información con la finalidad de gestionar eficientemente el flujo de visitas al Senace.
- Atender las llamadas telefónicas que ingresan a la central telefónica de la entidad brindando la información solicitada, para mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.
- Registrar el ingreso de las visitas de los funcionarios del Senace en el módulo correspondiente para actualizar en tiempo real el Portal de Transparencia.
- Otras actividades que en materia de su competencia le sean asignadas.

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/. 3,500.00 (Tres mil quinientos 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	05 de setiembre de 2019	Gerencia General
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	12 de setiembre de 2019	Unidad de Recursos Humanos



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la página web del Senace.	12 de setiembre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
2	Postulación virtual: Para postular debe generar su usuario y contraseña ingresando en el Módulo de Registro de Postulantes CAS	Del 26 al 29 de setiembre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación de requisitos mínimos	30 de setiembre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
4	Resultados de requisitos mínimos - filtro automático.	30 de setiembre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
5	Evaluación de conocimientos	02 de octubre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
6	Publicación de resultado de la evaluación de conocimientos	02 de octubre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
7	Presentación Curricular Lugar: Av. Ernesto Diez Canseco 351 – Miraflores Hora: 08:45 16:45 hrs (horario corrido)	03 de octubre de 2019	Mesa de Partes y/o Apicativo Informático-Unidad de Recursos Humanos
8	Evaluación curricular (*)	04 y 07 de octubre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
9	Publicación del cronograma de entrevistas ^[1]	09 de octubre de 2019	Unidad de Recursos Humanos
10	Entrevista personal	10 u 11 de octubre de 2019	Comité de Selección
11	Publicación de Resultado Final	10 u 11 de octubre de 2019	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.

(*) 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 Jurada, 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
FILTRO AUTOMÁTICO - REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO	--	No tiene puntaje	No tiene puntaje
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	20%	12 PUNTOS	20 PUNTOS
EVALUACIÓN CURRICULAR	40%	28 PUNTOS	40 PUNTOS

^[1] 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 de la lucha contra la corrupción e impunidad"

a.	Formación académica (*)		12 puntos	18 puntos
b.	Experiencia (*)		14 puntos	18 puntos
c.	Capacitación		2 puntos	4 puntos
EVALUACIÓN PSICOLÓGICA		--	No tiene puntaje	No tiene puntaje
ENTREVISTA PERSONAL ⁽¹⁾		40%	28 PUNTOS	40 PUNTOS
PUNTAJE TOTAL		100%	68 PUNTOS	100 PUNTOS

(*) Requisitos mínimos indispensables.

PUNTAJE FINAL			
Puntaje Total	=	Puntaje Total	+ Bonificación Lic. FF.AA. (10% del Puntaje Total)
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

En esta etapa se realiza la verificación del cumplimiento de requisitos mínimos establecidos en el perfil del puesto, con relación a los datos del postulante, por ello se revisan las Fichas de Hoja de Vida.

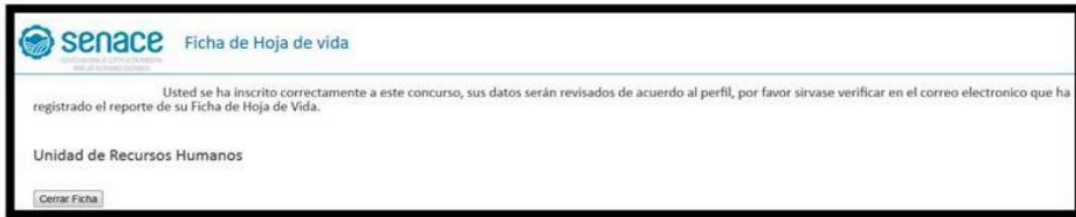
El/la postulante interesado en participar en el presente proceso de selección, deberán ingresar al Portal Institucional del Senace: <http://enlinea.senace.gob.pe/modulocas> y registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil del puesto a través del **Módulo de Registro de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

TENER EN CUENTA: Para el registro de la **Experiencia**, deberá ingresar sus datos de manera independiente en la general en referencia a la experiencia, por otro lado, en la experiencia específica ingresará toda su información así sea repetitiva para cumplir cada requisito mínimo del perfil del puesto.

NOTA: Para confirmar su inscripción deberá "Grabar" conforme se muestra en el Manual de Usuario del Módulo de Registro de Postulante CAS, paso 6 y confirmar conforme al siguiente recuadro, asimismo, se envía la confirmación a través del correo indicado en su ficha:



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*



En la página web institucional se anexa adicionalmente, **el Manual del Usuario del Módulo de Registro de Postulantes CAS**, y podrá seguir los seis (06) pasos para poder inscribirse a la convocatoria y postular de manera correcta.

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. En caso registre los datos solicitados de manera errónea o no cumpla con señalar los requisitos establecidos en el perfil del puesto, quedará descalificado. Cabe resaltar que la información consignada deberá ser acreditado oportunamente en la etapa de Evaluación Curricular.

Las consultas respecto al desarrollo del proceso y etapas de selección deben ser dirigidas exclusivamente al correo electrónico: seleccion.rrhh@senace.gob.pe

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 con relación a los requisitos del perfil del puesto, conocimientos y funciones para el puesto mediante una prueba de opción múltiple.

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. La inasistencia o impuntualidad descalificará inmediatamente al postulante.

El postulante que obtenga el puntaje mínimo de doce (12) aprobarán la evaluación y será considerado como APTO para la siguiente etapa.

7.3 Evaluación Curricular y presentación de documentos

Los candidatos que pasen la Evaluación de Conocimientos deberán presentar los documentos sustentatorios, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) El currículum documentado, debe estar debidamente foliado y rubricado; 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, en el mismo orden en el que fue registrado en el aplicativo. En caso la hoja esté escrito por ambas caras, esto equivale a dos (02) números de folios.
- b) Toda la documentación deberá ser presentado en un sobre manila y en la carátula se consignará el siguiente rótulo:



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Señores

Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones
Sostenibles – Senace

CONVOCATORIA PÚBLICA CAS N° ____ -201_-SENACE
(PRIMERA, SEGUNDA CONVOCATORIA, DE SER EL CASO)

1. Datos del Puesto:
2. Datos del postulante:
(Nombres y apellidos del postulante)

c) De los documentos que sustenten la Ficha de la Hoja de Vida:

- **Formación Académica:** Deberá acreditarse con copia simple, el grado académico o nivel de estudios exigido en el perfil (secundaria completa, certificado de estudios técnico básico o completo, diploma de bachiller, diploma de título o Resolución que elabora la universidad confiriendo el grado académico de magister o doctor¹). Los estudios técnicos se refieren a: Técnico Básico (estudios realizados de uno a dos años) y Técnico Superior (estudios realizados de 3 años a 4 años). 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 en caso sea ganador del proceso, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente. En caso el perfil solicite colegiatura y/o habilitación vigente, deberá presentar el documento en copia emitido por el colegio de procedencia.
- **Experiencia General y Específica:** deberá ser acreditada con certificados, constancias de trabajo, resoluciones de designación, encargatura y cese, órdenes de servicio, boletas de pago y todos aquellos documentos que la acrediten el inicio y término de una relación laboral o prestación de servicio emitido por la entidad prestadora. Deberán contener fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.
El tiempo de Experiencia General deberá ser contabilizado desde el egreso de la formación académica, por lo que el postulante deberá presentar la constancia de egreso, caso contrario de contabilizará a partir de la fecha indicada en el documento de la formación académica del diploma o título presentado de acuerdo con el perfil.
Experiencia Específica: Forma parte de la experiencia general.
NOTA: En ninguno de los casos, se considerará prácticas pre profesionales u otras modalidades formativas a excepción de las prácticas profesionales. Para los casos de SECIGRA, se contabilizará únicamente como experiencia general después de haber egresado de la formación correspondiente.
- **Cursos / Estudios de Especialización:** Deberán acreditarse con certificados y/o constancias correspondientes, deberá indicar el número de horas, caso contrario no se

¹ Conforme a lo requerido en el Perfil del Puesto convocado.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

tomará en cuenta. En el caso de los cursos, no deberán tener una antigüedad mayor a seis (06) años y deberá acreditar en horas, a partir de las doce (12) horas.

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.

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.

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 conocer con mayor profundidad al candidato en base a sus características personales, profesionales, intereses, conocimientos y experiencia en el puesto y otros criterios adicionales en relación con el perfil que postula y las cuales serán sustentadas durante la entrevista, la cual está a cargo del Comité de Selección.

La calificación será mínima aprobatoria es de veintiocho (28) puntos y máximo de cuarenta (40) puntos, por lo tanto, los postulantes 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 al artículo 48° y a la séptima disposición complementaria final de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, el/la postulante con discapacidad que haya participado en el concurso público de méritos, llegando hasta la evaluación de la Entrevista Personal y que haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en esta evaluación, tiene derecho a una bonificación del 15% sobre el puntaje total⁽¹⁾, siempre que haya indicado tal condición en la Ficha de Hoja de Postulante (Postulación virtual) y haya adjuntado copia del documento oficial que lo acredite en la Etapa de Evaluación Curricular.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Bonificación por ser personal Licenciado de Fuerzas Armadas.

Conforme a la Ley N°29248 y su Reglamento, los licenciados de las Fuerzas Armadas que hayan cumplido Servicio Militar bajo la modalidad de Acuartelado que participen en un concurso público de méritos, llegando hasta la Etapa de Entrevista Personal y que hayan alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en esta evaluación, tiene derecho a una bonificación del 10% en el puntaje total (1). Siempre que haya indicado tal condición en la Ficha de Hoja de Postulante (postulación virtual) y haber presentado 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 Unidad de Recursos Humanos 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.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

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. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El postulante declarado GANADOR deberá presentarse en la Unidad de Recursos Humanos para la suscripción del Contrato Administrativo de Servicios, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de la publicación del resultado final en el Portal institucional. Si vencido dicho plazo, el postulante declarado GANADOR no suscribiese el contrato por causas imputables a él, se seleccionará a la persona que haya ocupado el orden de mérito inmediato siguiente (siempre y cuando haya obtenido el puntaje total mínimo requerido), para que proceda a la suscripción del respectivo contrato dentro del mismo plazo.

X. 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 Unidad de Recursos Humanos, según corresponda, en el marco de los principios de racionalidad y proporcionalidad que los casos requieran.