



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

**PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratar los servicios de: (02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

UNIDAD DE PERSONAL DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

4. Base Legal

- a. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- b. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM
- c. Resolución Presidencial Ejecutiva N° 052-2016-SERVIR-PE.
- d. Demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia (1)	Experiencia General: (02) año(s) de experiencia laboral en general Experiencia Específica: Dos (02) años de experiencia laboral en el sector público y/o privado desempeñando labores administrativas o de atención o realizando funciones similares o equivalentes al puesto.
Habilidades y/o Competencias (2)	Análisis Comunicación oral Cooperación Iniciativa Organización de información Redacción Síntesis
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios (3)	Estudios Secundarios Concluidos
Cursos y/o estudios de especialización (4)	NO APLICA.
Conocimientos para el puesto y/o cargo (5)	Administración y manejo de información. Conocimiento de servicio de atención al cliente. Conocimiento de ofimática.
Requerimiento deseable para el puesto y/o cargo:	No aplica



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**Principales funciones a desarrollar:**

- a) Recepción de usuarios y direccionamiento a los canales de atención
- b) Averiguar qué tipo de información solicita el ciudadano para brindar una buena orientación en plataforma.
- c) Coordinar con plataforma para una atención rápida y efectiva.
- d) Elaborar un reporte diario y mensual: visitas recibidas y en categorías, tickets de abandono y reducir los tiempos de espera.
- e) Manejar el stock de volantes e información básica impresa para ser repartida en el área de espera
- f) Manejar el flujo en plataforma para una atención efectiva.
- g) Orientación e información al público a través de charlas masivas.
- h) Monitoreo de tiempos de atención, espera y abandono.
- i) Seguimiento y monitoreo de llamadas recibidas a través del callcenter..
- j) Manejo y mapeo de encuestas de satisfacción..
- k) Coordinación con áreas internas para la atención al ciudadano..
- l) g) Otras funciones asignadas por el jefe inmediato.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – AV. AREQUIPA 1935, LINCE- LIMA
Duración del contrato	Tres (03) meses
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100) Soles , incluyen montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otra condiciones esenciales del contrato	

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	08/08/2017	Dirección Ejecutiva
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Del 09/08/2017 al 22/08/2017	Ministerio de Trabajo
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion	Del 23/08/2017 al 29/08/2017	Unidad de Personal
2 Registro de la hoja de vida del postulante en el Portal web de la entidad. SEGUIR LAS INSTRUCCIONES EN EL SIGUIENTE LINK: http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion	Del 23/08/2017 al 29/08/2017	Unidad de Personal
SELECCIÓN		
3 Evaluación de la hoja de vida documentada	Del 31/08/2017 al 01/09/2017	Comité de Selección de Personal CAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

4	Publicación de resultados de la Evaluación de la hoja de vida en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion	04/09/2017	Comité de Selección de Personal CAS Unidad de Personal
5	Entrevista Personal: El lugar, fecha y hora serán indicados al publicar el resultado de la Hoja de Vida Documentada	Del 05/09/2017 al 06/09/2017	Comité de Selección de Personal CAS
6	Publicación de RESULTADO FINAL en el Portal Web Institucional del PRONABEC: http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion	07/09/2017	Comité de Selección de Personal CAS Unidad de Personal
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del Contrato	Del 08/09/2017 al 14/09/2017	Unidad de Personal
8	Registro del Contrato	Cinco (05) días hábiles una vez suscrito el contrato	Unidad de Personal

VI. DEL REGISTRO AL SISTEMA DE CONVOCATORIAS CAS DEL PRONABEC

Los interesados (as) que desean participar en el presente proceso de selección, deberán ingresar a la página institucional, <http://www.pronabec.gob.pe/>, y registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil de puestos. A todos los postulantes registrados les llegará su usuario, clave de acceso y código para la firma digital al correo electrónico registrado durante su inscripción.

Nota: El postulante será responsable de los datos consignados en la ficha de inscripción, que tiene carácter de declaración jurada; en caso la información registrada sea falsa, la entidad procederá a realizar el procedimiento administrativo correspondiente.

INFORMACIÓN A REGISTRAR**Del llenado de la hoja de vida digital:**

Consiste en el registro de datos personales, formación académica, conocimientos, experiencia profesional y/o laboral además debe considerarse que al final del registro el sistema le generará los siguientes registros:

- **Formato Estándar de Hoja de Vida digital** se registrara virtualmente con la información proporcionada al momento de postular.
- **Copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI).**
- Carta de Presentación y Declaración Jurada de Datos Personales (**Según Anexo N° 01**).
- Declaración Jurada (**Según Anexo N° 02**).
- Declaración Jurada de Relación de Parentesco por Razones de Consanguinidad, Afinidad o Convivencia, (**Según Anexo N° 03**).
- Declaración Jurada de No Tener Antecedentes Penales, Judiciales y Policiales, (**según anexo N° 04**).

La documentación que sustente la hoja de vida digital deberá ser cargada en formato PDF, los cuales serán firmados digitalmente haciendo uso del código para la firma digital.

VII. DE LAS ETAPAS DE EVALUACIÓN

Evaluación de la hoja de vida.- La evaluación de la hoja de vida está a cargo del **comité de selección**, en esta etapa se revisará los documentos que acrediten el perfil del puesto requerido, de no presentar la documentación será declarado **"NO CALIFICA"** y no podrá acceder a las siguientes etapas de: Evaluación psicológica y entrevista personal.

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de la siguiente manera:



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
I. EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA	50.00 %		
a. Experiencia General	15.00 %	20 puntos	30 puntos
b. Experiencia Específica	23.00 %	30 puntos	45 puntos
c. Formación Académica, Cursos y/o Estudios de Especialización	12.00 %	20 puntos	25 puntos
Puntaje Total de Hoja de Vida		70 puntos	100 puntos
II.- ENTREVISTA PERSONAL	50.00 %		
a. Entrevista Personal	50.00 %	70 puntos	100 puntos
Puntaje Total de Entrevista Personal		70 puntos	100 puntos
PUNTAJE TOTAL Se determina de la siguiente manera : ((Evaluación de la Hoja de Vida + Evaluación de Entrevista Personal) / 2)	100.00		

(1) En lo que se refiere a la **Experiencia General y Experiencia Específica**, el Postulante deberá acreditar con copias simples de certificados, o constancias de trabajo, o resoluciones de encargatura y de cese, u órdenes de servicio, o boletas de pago, o contratos y/o adendas. Todos los documentos que acrediten la experiencia deben de contener fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado. La calificación de las funciones sobre la experiencia general y/o específica será considerada válida siempre que tenga relación con las funciones del perfil de puesto requerido.

(2) **Las Habilidades y/o Competencias**, son evaluados durante la etapa de evaluación psicológica.

(3) En lo que se refiere a la **Formación Académica**, el postulante deberá acreditar con copia simple del grado académico mínimo requerido en el perfil según corresponda: Certificado de secundaria completa, o certificado de formación técnica básica, o Constancia de egresado técnico, o diploma de título técnico superior, o diploma de nivel universitario bachiller, o título profesional universitario, diploma de magister, o constancia de estudios de maestría, certificado de egresado de maestría, diploma de Doctor, constancia de estudios, certificado de egresado.

(4) **Cursos y/o Estudios de Especialización**, el postulante deberá acreditar con copia simples de certificados y/o constancias correspondientes.
Los cursos deberán de tener como mínimo 12 horas de capacitación. Se podrán considerar acciones de capacitación desde 8 horas, si son organizadas por el ente rector correspondiente.
Los programas de especialización deben tener no menos de 90 horas de capacitación. Los programas de especialización pueden ser desde 80 horas, si son organizados por un ente rector correspondiente.

(5) **Los conocimientos para el puesto y/o cargo**, no necesita documentación sustentatoria, toda vez que su validación podrá realizarse en la etapa de evaluación del proceso de selección.



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Constancias de habilitación en colegios profesionales, el postulante no se encuentra en la obligación de presentar certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales cuando dicha calidad pueda ser verificada a través del respectivo portal institucional del colegio profesional.

Si el colegio profesional no cuenta con portal institucional que brinde la información de habilitación requerida el postulante deberá acreditarla con una constancia legible y vigente que deberá ser adjuntada a la ficha de postulación si es que el perfil del puesto así lo requiera.

Evaluación Psicológica.- La presente etapa tiene como finalidad evaluar las **habilidades y competencias** de los postulantes en relación a lo señalado en el perfil del puesto para la óptima ejecución de las funciones del perfil. Esta etapa **NO TIENE PUNTAJE** y **NO ES ELIMINATORIO**, siempre que el postulante participe en todo el todo el proceso de evaluación, caso contrario se consignará el término **NO ASISTIÓ**, eliminándolo del proceso de selección.

Nota: De efectuarse dicha etapa podrá ser ejecutada por PRONABEC o por una consultora de Recursos Humanos, comunicándose oportunamente la fecha, hora y lugar de evaluación.

Publicación.- Todos los candidatos evaluados serán convocados a la siguiente etapa de entrevista personal según cronograma de entrevistas.

Etapa de Entrevista Personal.- La entrevista Personal estará a cargo **del comité de selección** quienes evaluarán conocimientos, habilidades, competencias y ética/compromiso del postulante y otros criterios relacionados con el perfil al cual postula. El comité de selección, podrá considerar evaluaciones previas a la entrevista, las cuales serán sustentadas durante la misma.

Publicación de Resultados Finales.- La Unidad de Personal del PRONABEC publicará los resultados finales solo de aquellos postulantes que hayan obtenido el puntaje mínimo aprobatorio de 70 puntos en las etapas de evaluación: Evaluación curricular y entrevista personal.

La elaboración de resultados finales se realizará con los resultados mínimos aprobatorios requeridos en cada etapa del proceso de selección y las bonificaciones, en caso correspondan, de licenciados de las fuerzas armadas y/o discapacidad.

El (la) postulante que haya aprobado todas las etapas del proceso de selección y obtenido la puntuación más alta, en cada servicio convocado, siempre que haya obtenido 70.00 puntos como mínimo, será considerado como “GANADOR” de la convocatoria.

Los postulantes que hayan obtenido como mínimo de 70 puntos y no resulten ganadores, serán considerados como accesorios, de acuerdo al orden de mérito.

Bonificaciones:

- a) **Bonificación por ser personal licenciado de las 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, siempre que el postulante lo haya indicado en su Hoja de Vida o Carta de Presentación y haya adjuntado durante el registro copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su concifción de Licenciado de las Fuerzas Armadas. [1]

Bonificación a personal Licenciado de las Fuerzas Armadas = 10% en la Etapa de Entrevista Personal

- b) **Bonificación por Discapacidad:** A los postulantes con discapacidad que cumplan con el requisito para el puesto y que hayan obtenido un puntaje aprobatorio; se les otorgará una bonificación del 15% sobre el Puntaje Total, de conformidad con lo establecido en el Artículo 48° de la Ley N° 29973. Para la asignación de dicha bonificación, siempre que el postulante lo haya indicado en su Hoja de Vida o Carta de Presentación y adjuntar obligatoriamente el respectivo certificado de discapacidad. [2]



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bonificación a personal con Discapacidad = 15% en el Puntaje Total

- [1] El postulante adjuntará el Certificado de licenciamiento o constancia de servicio militar que indique expresamente su condición de licenciado de las Fuerzas Armada, fecha de alta y baja. (Esta constancia se someterá a fiscalización).
- [2] Disposición complementaria del Decreto Legislativo N° 1246, modifica el Artículo 76 de la Ley N° 29973, indica: “El certificado de discapacidad acredita la condición de persona con discapacidad y es otorgado por médicos certificadores registrados de establecimientos de salud pública y privada a nivel nacional....”

De la suscripción del contrato. El postulante declarado **GANADOR** en el proceso de selección de personal para efectos de la suscripción y registro de Contrato Administrativo de Servicios, deberá presentar ante la Unidad de Personal de la Oficina de Administración, dentro de los 05 días hábiles posteriores de la publicación de los resultados finales, lo siguiente:

- Los formatos y/o anexos enviados al correo electrónico del (la) postulante declarado ganador del presente proceso.
- Certificado de Salud, emitido y/o certificado por el Ministerio de Salud.
- Fotografía actualizada tamaño pasaporte a colores con fondo blanco.

Si el postulante declarado **GANADOR** en el proceso de selección, no presenta la información requerida durante los 5 días hábiles posteriores a la publicación de resultados finales, se procederá a convocar al primer accesitario según orden de mérito para que proceda a la suscripción del contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación.

De no suscribir el contrato el primer accesitario por las mismas consideraciones anteriores, la entidad podrá convocar al siguiente accesitario según orden de mérito o declarar desierto el proceso.

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

1. Declaratoria del proceso como desierto:

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos
- Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.
- Cuando no se suscriba el contrato administrativo de servicios.

2. Cancelación del proceso de selección:

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras debidamente justificadas.

IX. MEDIOS IMPUGNATORIOS

Si algún postulante considera que el Comité Evaluador encargado de conducir el Concurso Público haya emitido un acto que supuestamente viole, desconozca o lesione un derecho o interés legítimo durante la duración del Concurso, podrá presentar ante dicho órgano un recurso de impugnación para su resolución, dentro del día hábil siguiente de emitido el acto en cada una de las etapas del concurso. El recurso se presentará por escrito en la Mesa de Partes de la Sede Central del PRONABEC.

El Comité resolverá el citado recurso en el plazo de tres (03) días hábiles y el resultado será notificado al postulante a través de la Unidad de Personal. Dicho recurso no suspenderá el Cronograma y Etapas del Proceso, salvo disposición en contrario determinada por el Comité Evaluador.



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

PROCESO CAS N° 143-2017 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(02) ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los postulantes que consideren que el Resultado Final de la Convocatoria, no haya sido emitido con arreglo a Ley, podrán presentar ante la Unidad de Personal de la Oficina de Administración, el correspondiente recurso administrativo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, el mismo que, de acuerdo a su contenido, será elevado ante el Tribunal del Servicio Civil, conforme a lo establecido en el inciso a) del Derecho Supremo N° 008-2010-PCM, Reglamento del Tribunal del Servicio Civil.

La interposición de cualquier recurso administrativo, no suspenderá la ejecución del acto impugnado, no obstante la Unidad de Personal de la Oficina de Administración, podrá suspender de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido y por causas debidamente justificadas, contenidas en el artículo 216 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, modificado por el Decreto Legislativo N° 1272.

X. PRECISIONES IMPORTANTES

Los postulantes deberán considerar lo siguiente:

El presente proceso de selección se registrará por el cronograma elaborado en cada convocatoria. Asimismo, siendo las etapas de carácter eliminatorio, es de absoluta responsabilidad del postulante el seguimiento del proceso en el portal institucional del PRONABEC:

<http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion>

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

Se considerarán solamente las prácticas profesionales como experiencia general, según la directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos – MPP”, mas no se considerará las practicas pre-profesionales.

Según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo general, señala que para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.

Tratándose de estudios realizados en el extranjero y de conformidad con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N° 30057 y su Reglamento General señalan que los títulos universitarios, grados académicos o estudios de postgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten serán registrados previamente ante Servir, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente.

UNIDAD DE PERSONAL DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN