



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”
 “Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016”

PROCESO CAS N° 133-2016 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria:

Contratar los servicios de: (01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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	Experiencia General: (05) año(s) de experiencia laboral en general
	Experiencia Específica: Dos (02) años de experiencia laboral en labores de comunicación social, prensa o relaciones públicas
Competencias	Análisis Control Dinamismo Iniciativa Síntesis
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Título Profesional Universitario en ADMINISTRACIÓN o CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN o RELACIONES PUBLICAS , Con estudios de maestría en COMUNICACIÓN SOCIAL O RELACIONES PÚBLICAS
Cursos y/o estudios de especialización	Curso en comunicación estratégica o manejo de crisis o marketing o relaciones de mercado
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimiento de estrategias y de análisis de gestión de atención al usuario o consumidor



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”
 “Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016”

PROCESO CAS N° 133-2016 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar

- Proponer, planificar y ejecutar estrategias y acciones para garantizar la efectividad de la gestión integral en atención al usuario.
- Coordinar y supervisar la gestión operativa de la plataforma para el mejor desarrollo de los servicios de la línea gratuita, central telefónica, intranet, página web y módulos de atención e informes.
- Realizar informes mensuales de gestión operativa y control estadístico para conocer los resultados de los servicios bajo su cargo y proponer mejoras para las mismas.
- Supervisar el ingreso y respuesta de las reclamaciones y solicitudes de atención de acceso a la información pública para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Hacer seguimiento y monitoreo semanal de los niveles de atención para analizar los indicadores de gestión en cada servicio.
- Coordinar sobre acciones de atención al usuario a nivel nacional para supervisar las unidades orgánicas y unidades de enlace regional involucradas.

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	Del 02/01/2017 al 31/03/2017
Remuneración mensual	S/. 7 000.00 (Siete Mil y 00/100 Soles) incluyen montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otra condiciones esenciales del contrato	Jornada semanal máxima de 40 horas

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	11/11/2016	Dirección Ejecutiva
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Del 14/11/2016 al 29/11/2016	Unidad de Personal
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	Del 30/11/2016 al 06/12/2016	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://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	Del 30/11/2016 al 06/12/2016	Unidad de Personal
SELECCIÓN		
3 Evaluación de la hoja de vida documentada	Del 07/12/2016 al 09/12/2016	Comité de Selección de Personal CAS
4 Publicación de resultados de la Evaluación de la hoja de vida documentada en el siguiente link: http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	12/12/2016	Comité de Selección de Personal CAS Unidad de Personal



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”
 “Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016”

PROCESO CAS N° 133-2016 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

5	Entrevista Personal: El lugar, fecha y hora serán indicados al publicar el resultado de la Hoja de Vida Documentada	Del 13/12/2016 al 15/12/2016	Comité de Selección de Personal CAS
6	Publicación de RESULTADO FINAL en el Portal Web Institucional del PRONABEC: http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	19/12/2016	Comité de Selección de Personal CAS Unidad de Personal
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del Contrato	Del 20/12/2016 al 26/12/2016	Unidad de Personal
8	Registro del Contrato	Cinco (05) días hábiles una vez suscrito el contrato	Unidad de Personal

(*) De la Evaluación de la Hoja de Vida.

En esta etapa se evaluará los siguientes:

Revisión Preliminar.- Consiste en el registro de la documentación mencionada en el numeral VIII (punto 1) de no registrar los documentos conforme a lo señalado el postulante será declarado "NO APTO". Esta etapa tiene carácter eliminatorio y NO tiene puntaje.

Revisión de la hoja de vida.- 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 la siguiente Etapa de Evaluación de Entrevista Personal.

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

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

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		

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.

En lo que se refiere a la Formación Académica, Cursos y/o Estudios de Especialización, el postulante deberá acreditar con copia simple del grado académico mínimo requerido en el perfil y deberá acreditarse con copias simples de certificados y/o constancias correspondientes.

VII. DEL REGISTRO AL SISTEMA DE CONVOCATORIAS CAS DEL PRONABEC



PROCESO CAS N° 133-2016 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los interesados (as) para postular a los concursos que requiere la institución, deberán registrar en el módulo de sistemas de Convocatorias CAS en línea a fin de obtener su usuario, clave y código para la firma digital, el cual le permitirá acceder a su postulación

VIII. INFORMACIÓN A REGISTRAR

1. Del llenado de hoja de vida digital:

La información registrada en el Formato Estándar de Hoja de Vida digital tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información registrada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad, además debe considerar los siguientes registros:

- El Formato Estándar De Hoja de Vida digital y la documentación que lo acredite deberá estar debidamente firmado digitalmente en cada una de sus hojas.
- Copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI) ambas caras, vigente, legible y firmado digitalmente.
- Carta de Presentación y Declaración Jurada de Datos, firmada digitalmente (según anexo N° 01)
- Declaración Jurada de No Tener Impedimentos para Contratar con el Estado, firmada digitalmente (según anexo N° 02)
- Declaración Jurada de Relación de Parentesco por Razones de Consanguinidad, Afinidad o Convivencia , firmada digitalmente (según anexo N° 03)
- Declaración Jurada de No Tener Antecedentes Penales, Policiales, ni Judiciales, firmada Digitalmente (según anexo N° 04)
- Declaración Jurada de No Estar Inhabilitado Administrativa o Judicialmente, para Contratar con el Estado , firmada digitalmente (según anexo N° 05)
- Declaración Jurada de Conocimiento del Código de Ética de la Función Pública, firmada digitalmente (según anexo N° 06)

La documentación que sustente el formato de la hoja de vida digital estándar deberán ser cargados en formato PDF y firmados digitalmente haciendo uso del código para la firma digital

2. 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 concisión de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

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.

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



PROCESO CAS N° 133-2016 - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
(01) COORDINADOR (A) DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

3. 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 a los resultados finales, los siguientes:

- Certificados de Antecedentes Policiales, penales y judiciales.
- 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.

IX. 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:

- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.
- d. 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:

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