



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

PROCESO CAS N° 144-2023-SUCAMEC

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS POR SUPLENCIA DE UN(A) AUXILIAR DE CONTACT CENTER

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

CONTRATAR LOS SERVICIOS POR SUPLENCIA DE UN/A (01) AUXILIAR DE CONTACT CENTER DE LA GERENCIA GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL.

2. Unidad orgánica solicitante

GERENCIA GENERAL

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Recursos Humanos.

4. Base legal

- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023, que en su artículo 10, señala la contratación de personal bajo el régimen del Decreto Legislativo 1057 por reemplazo o suplencia.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Ley N° 31396, Ley que reconoce las prácticas pre profesionales y profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto legislativo 1401.
- Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del 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.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR-PE, que aprueba la "Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19" versión 3.
- Resolución de Gerencia General N° 0017-2020-SUCAMEC-GG, que aprueba la Directiva para la selección y contratación de personal bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, y sus modificatorias mediante Resolución N° 13-2021-SUCAMEC-GG, Resolución N° 04 - 2022-SUCAMEC-GG y Resolución N° 012 - 2022-SUCAMEC-GG.
- Las demás disposiciones que regulen la Contratación Administrativa de Servicios.

5. Alcance

Las disposiciones contenidas en las presentes Bases, son de observancia obligatoria, para todos los procesos de contratación de servidores/as bajo el régimen CAS, convocados por la SUCAMEC.





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia	Experiencia General: Mínimo de dos (02) año. Experiencia Específica: Mínimo de un (01) año de experiencia en la función o la materia. Experiencia en el sector público: mínimo seis (06) meses. Nivel mínimo de puesto: Auxiliar o asistente
Competencias	Adaptabilidad, compromiso, cooperación, empatía, comunicación oral, proactividad, responsabilidad.
Formación Académica	Egresado técnico básico y/o estudios universitarios
Curso y/o Estudios de Especialización	Diplomado o curso: - Gestión Pública - Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
Conocimientos para el puesto y/o cargo (Sustentado con DDJJ)	Conocimientos en la Ley de Procedimientos Administrativos General y Atención al público. Ofimática básica

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Funciones principales a desarrollar:



- Atender las consultas de expedientes y/o reclamos efectuados por los usuarios, a través de los tres canales de atención de la SUCAMEC (presencial, telefónica, y web).
- Brindar información, orientación y asistencia a los usuarios sobre los procedimientos y servicios de la SUCAMEC, a través de los tres canales de atención de la SUCAMEC (presencial, telefónica, y web).
- Generar tickets de atención a los usuarios en el sistema de la SUCAMEC, a fin de registrar sus datos y gestionar la respuesta a su consulta
- Atender tickets consulta ingresados por medio de la página WEB y Plataforma SEL
- Atender las llamadas de la Central Telefónica de la Entidad y comunicarlas a las unidades de organización que corresponda.
- Registrar las llamadas atendidas, indicando los datos de usuarios, números de teléfono y motivo de la llamada y solución en el Sistema Integrado.
- Otras funciones asignadas por el Gerente General o Coordinador de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	GERENCIA GENERAL - SUCAMEC SEDE CENTRAL DE LA SUCAMEC: Sito en: Av. Contralmirante Montero 1050 (antes Av. Alberto del Campo) – Magdalena del Mar – Lima.
Modalidad de prestación de servicios	Modalidad presencial
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre 2023. (hasta la reincorporación del servidor que se encuentra de licencia).
Remuneración mensual	S/. 3,000.00 (Tres mil y 00/100 soles) mensuales. Incluyen los montos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado bajo esta modalidad.
Otras Condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (*)(**)

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
CONVOCATORIA			
1	Publicación en el Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del Sector Público – Talento Perú: https://talentoperu.servir.gob.pe/ y Publicación en la página web institucional de SUCAMEC: www.sucamec.gob.pe sección Convocatorias/CAS/CAS 2023.	Del 6 al 20 de octubre de 2023 (10 días hábiles)	OGRH
2	Presentación del Anexo N°2-Formato Ficha de Postulación*, debidamente suscrito (firmado), por vía correo electrónico a la siguiente dirección**: seleccion.cas@sucamec.gob.pe (sin tilde) *Los anexos están disponibles en nuestra página web para ser descargados. **Recibirá una respuesta automática que confirma la recepción de correo.	23 de octubre del 2023 (hasta las 16:30 horas)	Postulante
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la Ficha de Postulación: Anexo N° 2	24 y 25 de octubre del 2023	OGRH





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

4	Publicación de Resultados de la ficha de postulación En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe (Convocatorias/CAS/CAS2023)	26 de octubre del 2023	OGRH
5	Evaluación de Conocimiento La modalidad y la hora se indicarán en la publicación de Resultados de la Evaluación del Anexo N° 2 En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe	27 de octubre del 2023	OGRH
6	Publicación de Resultados de la evaluación de conocimientos En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe (Convocatorias/CAS/CAS2023)	30 de octubre del 2023	OGRH
7	Presentación virtual del Currículum Vitae documentado, a la siguiente dirección: etapacurricular@sucamec.gob.pe , en un solo archivo PDF (hasta 11MB) * Deberá adjuntar los siguientes documentos**: • Ficha de Postulación: Anexo N° 2 • Anexo N°3: Declaraciones Juradas firmadas por el candidato • Documento de identidad (DNI, CE o pasaporte) • Copia simple de los documentos que acrediten lo declarado en la ficha de postulación.	31 de octubre del 2023 (hasta las 16:30 horas)	Postulante
8	Evaluación Curricular	02 y 03 de noviembre del 2023	Comité de Evaluación CAS
9	Publicación de resultados de la Evaluación Curricular En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe (Convocatorias/CAS/CAS2023)	06 de noviembre del 2023	OGRH
10	Entrevista Final El medio digital y la hora se indicarán en la publicación de Resultados de la Evaluación Curricular En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe	Del 07 al 09 de noviembre del 2023	Comité de Evaluación CAS
11	Publicación de resultados finales En la página web institucional: www.sucamec.gob.pe (Convocatorias/CAS/CAS2023)	10 de noviembre del 2023	OGRH





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ETAPA FINAL : SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO

12	Suscripción y Registro del Contrato.	Del 13 al 17 de noviembre del 2023	OGRH
----	--------------------------------------	--	------

(*) De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso, serán comunicadas oportunamente a través de Convocatorias/CAS/CAS2023 de la página web institucional.

(**) Todas las etapas se realizarán virtualmente.

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Cada una de las etapas de evaluación es eliminatoria y preclusiva, debiendo el postulante alcanzar el puntaje mínimo señalado para pasar a la siguiente etapa y se distribuyen de la siguiente manera:

- Evaluaciones realizadas con puntaje: En caso SE CONSIDERE la Evaluación de Conocimientos, los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes*:

Nº	ETAPAS	CARÁCTER*	PESO	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO APROBATORIO
1	Evaluación de ficha de postulación	Obligatorio y Eliminatorio	-	No tiene puntaje	No tiene puntaje
2	Evaluación de conocimientos	Opcional	30%	20	30
3	Evaluación Curricular	Obligatorio y Eliminatorio	30%	20	30
4	Evaluación Psicotécnica	Opcional	-	No tiene puntaje	No tiene puntaje
5	Entrevista Final	Obligatorio y Eliminatorio	40%	24	40
PUNTAJE FINAL			100%	64	100

*Si se considera la Evaluación de Conocimientos en el proceso, ésta será detalla en el punto V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO con la respectiva fecha en que se aplicará.

- Evaluaciones realizadas con puntaje: En caso **NO SE CONSIDERE** la Evaluación de Conocimientos, los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes:

Nº	ETAPAS	CARÁCTER*	PESO	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO APROBATORIO
1	Evaluación de ficha de postulación	Obligatorio y Eliminatorio	-	No tiene puntaje	No tiene puntaje





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

2	Evaluación de conocimientos	Opcional	-	No tiene puntaje	No tiene puntaje
3	Evaluación Curricular	Obligatorio y Eliminatorio	50%	30	50
4	Evaluación Psicotécnica	Opcional	-	No tiene puntaje	No tiene puntaje
5	Entrevista Final	Obligatorio y Eliminatorio	50%	34	50
PUNTAJE FINAL			100%	64	100

Desarrollo de las Etapas de Evaluación:

a) Postulación Virtual con el Anexo N.º 2 - Ficha de Postulación

- La persona interesada en participar en los procesos de selección de la SUCAMEC, deberá ingresar a la página web institucional <https://www.sucamec.gob.pe/sucamec/index.php/cas-2023/> y descargar el Anexo N.º 2.
- Ficha de Postulación, en la cual, el postulante deberá registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil de puesto. Al finalizar el registro, deberá suscribir (firmar) el Anexo N.º 2, convertirlo en archivo PDF y rotularlo de la siguiente manera: APELLIDOS Y NOMBRES-CAS N.º XX (por ejemplo: RODRÍGUEZ SOTO CARLOS_CAS N.º 001), remitiendo el archivo de manera virtual, al siguiente correo electrónico: seleccion.cas@sucamec.gob.pe, indicando en el asunto del correo el número de proceso CAS al que postula.
- La información consignada en el Anexo N.º 2-Ficha de Postulación, tiene carácter de declaración jurada, por lo que, el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.
- Bajo responsabilidad del postulante, éste deberá consignar de forma obligatoria en el Anexo N.º 2 - Ficha de Postulación, correo electrónico y teléfono (fijo o celular), para tomar conocimiento, de forma oportuna de cualquier comunicado que la OGRH y/o comité de selección efectúen por dichos medios de comunicación.
- Las fichas de postulación remitidas fuera de la fecha y horario establecidos EN EL CRONOGRAMA, no serán admitidas como postulación.

b) Evaluación de la Ficha de Postulación

- Se verificará que el/la postulante haya postulado dentro del plazo establecido en el cronograma, indicado en las bases del proceso.
- Se verificará que el/la postulante haya llenado, suscrito (firmado) y adjuntado, mediante correo electrónico, el Anexo N.º 2 solicitado.
- Se evalúan las fichas de postulación, a fin de identificar a los/as postulantes que cumplan con los requisitos formales indicados, y el perfil del puesto requerido por el área usuaria, asignándosele la condición de Apto/a si cumple con todos los requisitos mínimos o No Apto/a si no cumple con alguno de ellos.





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Esta evaluación es eliminatoria y no tiene puntaje. La relación de candidatos/as calificados/as como Aptos/as y No Aptos/as, será publicada a través del portal web, sección Convocatorias/CAS/CAS 2022, en la fecha establecida en el cronograma.
- Únicamente son convocados a la siguiente evaluación, aquellos candidatos/as calificados/as como Aptos/as.

c) Evaluación de Conocimientos

- Se realizará esta evaluación siempre y cuando sea solicitada por el área usuaria, en caso lo solicite, será indicada en las bases del proceso, en el punto V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO, señalándose la fecha en que se aplicará.
- Esta evaluación tiene carácter eliminatorio y otorga puntaje, y se encuentra orientada a medir el nivel de conocimiento técnico del candidato, para el adecuado desempeño de las funciones del puesto (conocimientos generales y específicos relacionados al perfil del puesto).
- La evaluación se ejecutará de manera presencial o virtual, lo que será indicado en las bases del proceso, en el punto V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO. En caso se realice de manera virtual, se podrá utilizar la plataforma virtual que la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, determine, asegurando su operatividad.
- El órgano solicitante estará a cargo de la elaboración de la prueba de conocimientos, y la Oficina General de Recursos Humanos a cargo de su aplicación y calificación. Sin embargo, para las evaluaciones en los órganos desconcentrados, se podrá requerir del apoyo de un representante de la Intendencia Regional o Jefatura Zonal, en caso sean presenciales.
- El puntaje máximo es de treinta (30) puntos y el mínimo aprobatorio es de veinte (20) puntos, por lo que, el candidato que obtenga un puntaje menor, será considerado como "No Apto".
- Solo serán considerados para rendir el examen de conocimientos aquellos postulantes que hayan confirmado mediante correo electrónico su asistencia y que hayan remitido su Acuerdo de Confidencialidad debidamente firmado, en la hora y fecha señalada en los comunicados que se generen en cada etapa del proceso.
- Para el presente proceso se considerará el tiempo de tolerancia de cinco (05) minutos a partir del horario publicado en el portal de la entidad.
- El candidato que no se presente a la evaluación, en el horario y fecha programados, será considerado como "Descalificado".
- De detectarse que el/la candidata (a) haya incurrido en plagio o incumplido las instrucciones para el desarrollo de la evaluación, será automáticamente descalificado/a; sin perjuicio de las acciones civiles o penales que SUCAMEC pueda adoptar.
- La relación de candidatos/as Aptos/as y No Aptos/as, será publicada a través del portal web, sección Convocatorias/CAS/CAS 2023, en la fecha establecida en el cronograma.



d) Evaluación Curricular

Presentación del expediente para la evaluación curricular

- Las personas declaradas como Aptos/as en la evaluación de la ficha de postulación y/o evaluación de conocimientos, deberán ingresar a la página web institucional <https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/cas-2023/>, y descargar el anexo N° 3: Formato de Declaraciones Juradas





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Se deberá enviar, vía correo electrónico, a la dirección etapacurricular@sucamec.gob.pe, en un solo archivo PDF (de hasta 11 MB). Debiendo contener la siguiente documentación:
 - o Ficha de Postulación (Anexo N° 2), firmada por el candidato. Tiene carácter de Declaración Jurada. (ficha enviada en la etapa de postulación)
 - o Declaraciones Juradas firmadas por el candidato (Anexo N° 3).
 - o Copia del DNI o Carné de Extranjería (C.E.) vigente o Pasaporte (para el caso de ciudadanos peruanos) vigente.
 - o Copia simple de documentos que acrediten lo declarado en la ficha de postulación.
- El archivo PDF debe estar rotulado de la siguiente forma: **APELLIDOS Y NOMBRES – CAS N°XXX (ejemplo: RODRIGUEZ SOTO CARLOS_CAS 001)**
- En el **ASUNTO** del correo electrónico, cada candidato/a deberá indicar el Número del Proceso CAS al que está postulando y para asegurar la transparencia de la postulación, cada candidato/a recibirá un correo de recepción.
- Su presentación, vía electrónica, debe ser realizada en la fecha y horario señalado en el cronograma.
- Los documentos escaneados, que acrediten lo declarado en el Anexo N° 2 - Ficha de Postulación, **deben ser legibles**, de modo que permitan acreditar de manera fehaciente la formación académica, experiencia, cursos y/o programas de especialización, entre otros factores de evaluación, requeridos en el perfil de puesto mencionado en las bases del proceso.
- Todos los documentos deben estar foliados y rubricados. La foliación inicia en el Anexo N° 2-Ficha de Postulación, continua en el Anexo 3, copia de DNI (o Carné de Extranjería (C.E.) vigente o Pasaporte vigente (para el caso de ciudadanos peruanos) y demás documentos que acrediten lo declarado en el anexo 2. **Todas las hojas deben estar obligatoriamente foliadas y firmadas** (la firma, puede ser reemplazada por rúbrica o visto), conforme a la siguiente imagen:



Criterios de evaluación





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- La evaluación curricular estará a cargo del Comité de Evaluación CAS, integrado por un representante de la Gerencia General, un representante del área usuaria y un representante de la Oficina General de Recursos Humanos.
- Esta evaluación es eliminatoria y tiene puntaje. Comprende la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos para el puesto, declarado por el candidato en la ficha de postulación, por medio de la documentación presentada.
- En esta etapa, se verificará que el/la candidato/a haya adjuntado al correo electrónico, la ficha de postulación, los anexos y documentos que acrediten lo declarado en la ficha de postulación, como se indica en la **Presentación del Expediente para la Evaluación Curricular**, en la fecha y horario previstos en el cronograma. Caso contrario, será considerado/a No Apto/a.
- De los postulantes que cumplen con los requisitos mínimos se evaluarán los anexos y documentos que acrediten lo declarado en la ficha de postulación, según los requisitos, asignando la condición de **Apto/a** si cumple con todos los requisitos mínimos, o **No Apto/a** si no cumple con alguno de ellos, de acuerdo a los criterios establecidos en los "Criterios de Evaluación Curricular".
- Finalmente, se otorga el puntaje correspondiente sólo a los candidatos/as "**Aptos**", quienes podrán obtener un puntaje mínimo de treinta (30) puntos y un máximo de cincuenta (50) puntos, de NO CONSIDERARSE la evaluación de conocimientos. Caso contrario, se otorga el puntaje mínimo de veinte (20) puntos y un máximo de treinta (30) puntos en caso SE CONSIDERE la evaluación de conocimientos (según requiera el área usuaria).



d).1 En caso se considere la evaluación de conocimientos, en la evaluación curricular, los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
1. Formación Académica				
1.1	Grado académico y carreras solicitadas en el perfil	8	8	12
1.2	Egresado de estudios de grado superior a lo solicitado en el perfil	10		
1.3	Titulado de estudios de grado superior a lo solicitado en el perfil	12		
2. Experiencia General				
2.1	Mínima solicitada por el puesto		CUMPLE	CUMPLE
3. Experiencia Específica				
3.1	Mínimo de años de experiencia en el sector público o privado realizando labores afines a las solicitadas en el perfil y mínimo de años de experiencia en el sector público	12	12	18
3.2	2 años adicionales al mínimo requerido en el numeral 3.1	15		
3.3	3 o más años adicionales al mínimo requerido en el numeral 3.1	18		





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

4. Cursos/Estudios de Especialización			
4.1	Cursos o programas de especialización solicitados en el perfil	_____	CUMPLE CUMPLE
TOTAL		20	30

d).2 En caso no se considere la evaluación de conocimientos, en la evaluación curricular, los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
1. Formación Académica				
1.1	Grado académico y carreras solicitadas en el perfil	12	12	20
1.2	Egresado de estudios de grado superior a lo solicitado en el perfil	15		
1.3	Titulado de estudios de grado superior a lo solicitado en el perfil	20		
2. Experiencia General				
2.1	Mínima solicitada por el puesto		CUMPLE	CUMPLE
3. Experiencia Específica				
3.1	Mínimo de años de experiencia en el sector público o privado realizando labores afines a las solicitadas en el perfil y mínimo de años de experiencia en el sector público	18	18	30
3.2	2 años adicionales al mínimo requerido en el numeral 3.1	23		
3.3	3 o más años adicionales al mínimo requerido en el numeral 3.1	30		
4. Cursos/Estudios de Especialización				
4.1	Cursos o programas de especialización solicitados en el perfil	_____	CUMPLE	CUMPLE
TOTAL			30	50



Los requisitos solicitados, serán sustentados del siguiente modo:

Para el caso de:	Se acreditará con:
Formación Académica	Copia simple del grado académico requerido en el perfil del puesto convocado (Certificado de secundaria completa, certificado de estudios técnicos básicos o profesional técnico, diploma de bachiller, diploma de título o resolución de la institución educativa confirmando el grado académico). En el caso de títulos profesionales o grados académicos obtenidos en el extranjero, para ser considerados se deberá presentar el documento digital de la Resolución que aprueba la revalidación del grado o título profesional otorgada por una universidad peruana, autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior – SUNEDU; o estar inscrito en el Registro de Títulos, Grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero-SERVIR, de conformidad a la Directiva N° 001-2014-SERVIR/GDCRSC, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 010-2014-SERVIR/PE.





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

	En caso que el perfil del puesto convocado requiera colegiatura y/o habilitación profesional vigente al momento de la postulación, esta podrá ser acreditada (por el postulante) a través del resultado de la búsqueda en el portal institucional del Colegio Profesional, donde conste la condición de "Habilitado". En caso no se visualice por este medio, el/la postulante podrá presentar el documento del certificado de habilidad profesional vigente emitido por el Colegio profesional o una Declaración Jurada donde manifieste que se encuentra colegiado y/o habilitado sujeto a fiscalización posterior.
Personal Retirado de las Fuerzas Armadas y/o Policiales	Copia simple de la Resolución respectiva.
Cursos y/o Programas de Especialización	Cursos: De acuerdo a los temas solicitados en el perfil del puesto, incluyen cualquier modalidad de capacitación: Cursos, talleres, seminarios, entre otros. Cada curso deberá tener una duración mínima de ocho (08) horas, salvo disposición expresa en el perfil del puesto. Deberá acreditarse con documentos digitalizados de certificados y/o constancias correspondientes, los mismos que haya cursado y finalizado a la fecha de la postulación, considerando los requisitos establecidos en el perfil del puesto, deben precisar la temática y el número horas. En el caso que el certificado y/o constancia no consigne el número de horas; el/la postulante, puede presentar, un documento adicional que indique y acredite el número de horas emitido por la institución educativa donde llevó los estudios. Programas de Especialización o Diplomados: - Los programas de especialización y/o diplomados deberán tener una duración mínima de noventa (90) horas y si son organizados por disposición de un ente rector, se podrá considerar como mínimo ochenta (80) horas. - Respecto al punto anterior, se debe tener en cuenta q en caso que los Diplomados hayan iniciado durante la vigencia de la Ley N° 30220, que aprueba la Ley Universitaria, a partir del 10 de julio de 2014 se considerarán estudios de postgrado los diplomados de postgrado, con un mínimo de veinticuatro (24) créditos, teniendo en cuenta que cada crédito académico equivale a dieciséis (16) horas lectivas. <u>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias donde se indique el número de horas.</u>
Experiencia Laboral	Experiencia General: El tiempo de experiencia laboral será contabilizado según las siguientes consideraciones:





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria, se contabilizará a partir del momento de egreso de la formación correspondiente, lo que incluye también las **prácticas pre y profesionales**. En tal sentido, el/la postulante debe de presentar copia del documento oficial que acredite fehacientemente la fecha de egreso del centro de estudios; caso contrario, el tiempo de experiencia se contabiliza desde la fecha de expedición del diploma de bachiller o título presentado por el postulante.

Se considera las prácticas pre profesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral de acuerdo a lo siguiente:

- Las prácticas pre profesionales que realizan los estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria en instituciones públicas o privadas por un periodo no menor de tres meses o hasta cuando el estudiante adquiera la condición de egresado, son reconocidas como experiencia laboral.
- Las prácticas profesionales que realizan los egresados de educación superior universitaria y no universitaria en instituciones públicas o privadas por un periodo de hasta un máximo de veinticuatro meses son reconocidas como experiencia laboral.

Las prácticas pre profesionales y continuidad como prácticas profesionales, que realizan los estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria en la misma institución pública o privada por un periodo no menor de tres meses, son reconocidas de manera acumulativa como experiencia laboral.

Para los casos de SECIGRA, solo el año completo de SECIGRA DERECHO se reconoce como tiempo de servicios prestados al Estado, inclusive en los casos en que se han realizado previo a la fecha de egreso de la formación correspondiente. Para tal efecto el/la postulante deberá presentar la constancia de egresado y el Certificado de SECIGRA Derecho otorgado por la Dirección de Promoción de Justicia de la Dirección General de Justicia y Cultos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Para los casos donde no se requiere formación técnica y/o universitaria completa, o solo se requiere educación básica, se contará cualquier experiencia laboral.

Experiencia Específica:

Es la experiencia asociada a la función y/o materia del puesto convocado al que pertenece la entidad.

El tiempo de experiencia específica forma parte de la experiencia general, por lo que no debe ser mayor a esta.

Las funciones que declaren los postulantes como parte de su experiencia específica en la ficha de postulación serán consideradas válidas siempre que se encuentren relacionadas al perfil del puesto solicitado.





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

	<u>La experiencia general y específica deberá acreditarse presentando copias simples de certificados y/o constancias de trabajo (emitidos por la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces), contratos, adendas, resoluciones de encargo de funciones y término de las mismas; u otros documentos en los que se indique fechas de inicio y finalización de la actividad y/o la prestación del servicio, caso contrario no se computará el periodo señalado.</u>
Conocimientos	Los conocimientos exigidos en el perfil deberán consignarse al momento de completar el acápite: "DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DEL PERFIL DEL PUESTO" del Anexo 3.

- Únicamente son convocados a la entrevista personal aquellos/as candidatos/as calificados/as como APTOS/AS en la evaluación curricular.
- Los resultados de la evaluación curricular y la programación de entrevistas personales, serán publicados a través del portal web, sección Convocatorias/ CAS/CAS 2023, en la fecha establecida en el cronograma.



e) Entrevista Final

- Las entrevistas se realizarán de manera virtual.
- Las entrevistas estarán a cargo del Comité de Evaluación CAS, integrado por un representante de la Gerencia General, un representante del área usuaria y un representante de la Oficina General de Recursos Humanos.
- Se comunicará mediante llamada telefónica y/o correo electrónico y/o publicación en web, al/la candidato/a, el aplicativo que se va a utilizar para la entrevista.
- Los/las candidatos/as convocados/as deberán presentarse a la entrevista final en la fecha y hora indicada en la publicación de resultados preliminares, de lo contrario será "Descalificado".
- Se tomará asistencia a los/las candidatos/as convocados/as, para lo cual, se les solicitará presentar el Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente o Carné de Extranjería (C.E.) vigente o Pasaporte (para el caso de ciudadanos peruanos) vigente, en caso no contar con alguno de los documentos mencionados, por pérdida o robo, deberá presentar la denuncia realizada ante la Comisaría y presentar su Certificado de Inscripción (C4) tramitado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.



En caso que el/ la candidato (a) sea suplantado/a por otro postulante o por un tercero, será automáticamente descalificado/a, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que SUCAMEC adopte.



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- La entrevista tiene por finalidad analizar la experiencia en el perfil del puesto requerido, así como las actitudes y habilidades del candidato, conforme a las competencias solicitadas para la evaluación.
- El puntaje máximo que se podrá obtener en esta evaluación es de cincuenta (50) puntos y el puntaje mínimo es de treinta y cuatro (34) puntos (si no se considera prueba de conocimientos), caso contrario, de considerarse evaluación de conocimientos, el puntaje mínimo es de (24) y el puntaje máximo es de (40), aquel candidato que obtenga un puntaje menor a los considerados, según el caso, será considerado como **"No Apto"**. Asimismo, el candidato deberá presentarse a la entrevista final en la fecha y hora indicada en la publicación de resultados preliminares, de lo contrario será considerado **"Descalificado"**.
- Para el presente proceso se considerará el tiempo de tolerancia de cinco (05) minutos a partir del horario estipulado en el Rol de Entrevista previamente publicado en el portal de la entidad, si pasado dicho tiempo el/la candidata/a no se presenta, no podrá participar en la Entrevista Personal
- En virtud de los resultados, los/as candidatos/as pueden ser calificados como **Aptos/as** y **No Aptos/as**.

VII. CUADRO DE MÉRITO

Los puntajes obtenidos en las etapas anteriores son acumulativos y determinarán el cuadro de méritos de los candidatos, ordenados de mayor a menor. El puntaje mínimo para acceder al puesto concursado, corresponde a un calificativo de 64 puntos. En tal sentido, el puesto en concurso será declarado desierto si ningún postulante obtuviera 64 puntos como mínimo.



El candidato que haya aprobado todas las etapas del proceso de selección y haya obtenido la puntuación más alta (sumatoria), de acuerdo al orden de mérito, será considerado **"Ganador"** del concurso público.

El/la candidato/a que aprueba todas las etapas de selección del proceso de contratación y a pesar de su condición de Apto/a no alcance vacante, se convierte en accesitario según puntaje alcanzado y orden de mérito.

En caso de registrarse un empate en el resultado final del proceso de selección se procederá a seleccionar al postulante que obtuvo el mayor puntaje en la Evaluación Curricular.

Los resultados finales, se publicarán en el portal institucional de la SUCAMEC, en la fecha señalada en el cronograma de las bases del proceso.

VIII. BONIFICACIONES ESPECIALES

a. Bonificación por ser personal Licenciado de las Fuerzas Armadas:

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el Puntaje Final (luego de las evaluaciones y entrevista personal), de conformidad con lo establecido en el inciso a) del artículo 61 de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar concordante con el numeral 3 del artículo 87 de su Reglamento y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

PE o las normas que la sustituyan, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciados de las Fuerzas Armadas, señalando en su Ficha de Postulación (Anexo N° 2) tal condición y adjuntando copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de personal licenciado de las Fuerzas Armadas.

b. Bonificación por Discapacidad:

Se otorgará una bonificación 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 quince por ciento (15%) sobre el Puntaje Final, de conformidad con lo establecido en el artículo 48° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad; siempre y cuando lo hayan indicado en el Formato Ficha de Postulación (Anexo N° 02), y acreditado con copia simple del certificado de discapacidad del certificado de discapacidad¹. El candidato que no cuente con dicho certificado, por razones ajenas al mismo, podrá presentar una declaración jurada, en la que manifieste que tiene la condición de discapacidad, la misma que será sustituida por el respectivo certificado, una vez éste sea obtenido.

c. Bonificación a deportistas calificados de alto rendimiento:

De conformidad con los artículos 2° y 7° del Reglamento de la Ley N° 27674, Ley que establece el acceso de Deportistas de Alto Nivel a la Administración Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 089-2003- PCM, se otorgará una bonificación a la nota obtenida en la evaluación curricular conforme al siguiente detalle:

- **Nivel 1:** Deportistas que hayan participado en Juegos Olímpicos y/o Campeonatos Mundiales y se ubiquen en los cinco primeros puestos, o hayan establecido récord o marcas olímpicas, mundiales o panamericanas. El porcentaje a considerar será el 20%.
- **Nivel 2:** Deportistas que hayan participado en Juegos Deportivos Panamericanos y/o Campeonatos Federados Panamericanos y se ubiquen en los tres primeros lugares o que establezcan récord o marcas sudamericanas. El porcentaje a considerar será el 16%.
- **Nivel 3:** Deportistas que hayan participado en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y hayan obtenido medallas de oro y/o plata o que establezcan récord o marca bolivariana. El porcentaje a considerar será el 12%.
- **Nivel 4:** Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y/o participado en Juegos Deportivos Bolivarianos y obtenido medallas de oro y/o plata. El porcentaje a considerar será el 8%.
- **Nivel 5:** Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Bolivarianos o establecido récord o marcas nacionales. El porcentaje a considerar será el 4%.

Para tales efectos, el postulante deberá presentar una certificación de reconocimiento, acreditación como deportista calificado de alto nivel expedido por el Instituto Peruano del Deporte, el mismo que

¹ El certificado de discapacidad acredita la condición de persona con discapacidad. Es otorgado por todos los hospitales de los ministerios de Salud, de Defensa y del Interior y el Seguro Social de Salud (EsSalud).





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

deberá estar vigente siempre que el/la postulante lo haya indicado en su ficha resumen curricular del postulante (Anexo N° 02). Dicha bonificación será aplicable según lo establecido en el **Informe Técnico 2056-2019-SERVIR-GPGSC**.

IX. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO

La suscripción del contrato se realiza dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados finales del concurso público. Esta firma se realiza en forma virtual, de acuerdo a lo dispuesto por SERVIR hasta que se pueda regularizar la firma en forma física.

Mediante correo electrónico institucional, se enviará al/la ganador/a, el contrato, para que brinde su conformidad, de ser el caso, deberá firmarlo y remitirlo vía electrónica. Concluido el Estado de Emergencia Sanitaria, se le hará entrega del contrato debidamente firmado.

Para la suscripción del contrato, el candidato ganador debe encontrarse activo y habido en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

Culminada la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional, o cuando la entidad lo crea conveniente, el/la candidato/a ganador/a deberá presentar los documentos originales que sustenten lo declarado en su Ficha de Postulación, tales como: Grados o Títulos académicos, Certificados de Estudios, Certificados, Constancias de Trabajo, así como lo formatos contenidos en el anexo 7 y 8 y otros documentos que servirán para acreditar el perfil. Ello con la finalidad de proceder a su verificación y fedateado respectivo, así como, al control posterior, que corresponda.



La Oficina General de Recursos Humanos se reserva el derecho de verificar la autenticidad de los documentos presentados durante el proceso de contratación.

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

1. Declaratoria del proceso como desierto

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

- Cuando no se presenten postulantes al concurso público.
- Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos señalados en el perfil de puesto.
- Cuando no se cuente con candidatos "Aptos" en cada etapa del proceso.
- Cuando los candidatos no alcancen el puntaje total mínimo de 44 puntos.
- Cuando el ganador del concurso público o el primer accesorio, no suscriban el contrato de acuerdo a las consideraciones descritas en el numeral IX.

2. Cancelación del proceso de selección

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

- Cuando desaparece la necesidad del servicio, una vez iniciado el proceso de selección, hasta antes de la etapa de entrevista.
- Por restricciones presupuestales.





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

c. Otras razones debidamente justificadas.

XI. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las consultas/reclamos respecto al desarrollo del presente proceso, así como cualquier controversia, situación no prevista o interpretación a las bases que se susciten durante el proceso de selección, serán resueltas por la Oficina General de Recursos Humanos o el Comité de Evaluación CAS, según corresponda, las mismas que deberán ser presentadas, únicamente, al correo consultasseleccioncas@sucamec.gob.pe. De tratarse de reclamos formulados en mérito de las publicaciones de resultados preliminares o finales, deberán remitir el reclamo, hasta las 12:00 m del día siguiente de la publicación efectuada.

No serán tomadas en cuenta aquellas consultas realizadas a través de otros correos y/o medios de comunicación.

XII. CONSIDERACIONES IMPORTANTES A SEGUIR POR LOS POSTULANTES

- El postulante podrá presentarse solo a (01) convocatoria en curso, de presentarse a más de una convocatoria simultáneamente, se considerará la primera postulación presentada, en la oportunidad en la que se advierta.
- Los postulantes son responsables de verificar y asegurar la adecuada conectividad de internet para la etapa de la entrevista personal. Es de exclusiva responsabilidad del postulante las verificaciones previas para asegurarse el correcto funcionamiento de las herramientas digitales necesarias para la referida etapa.
- Es responsabilidad exclusiva del postulante verificar los resultados obtenidos en cada etapa del proceso de selección a través de la publicación realizada en la página web institucional.
- De detectarse falsedad en algún documento o información proporcionada por el/la postulante, será automáticamente descalificado/a; sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que correspondan. La OGRH realizará de manera aleatoria el control posterior de no menos del 10 % de procesos de selección, a fin de verificar títulos, certificados y constancias que presenten los contratados, así como la información relevante para la contratación. En caso que la información no sea veraz, será causal de resolución de contrato y demás acciones legales que el caso amerite.

OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS





PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO 4-A

PROCESO CAS N° 144 - 2023-SUCAMEC

PUESTO: AUXILIAR DE CONTACT CENTER

ORGANO: GERENCIA GENERAL

CRITERIOS DE EVALUACION CURRICULAR

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
1. Formación Académica				
1.1	Egresado técnico básico y/o estudios universitarios	8	8	12
1.2	Bachiller técnico básico y/o universitario.	10		
1.3	Titulado técnico básico y/o universitario.	12		
2. Experiencia General				
2.1	Dos (02) años de experiencia general		CUMPLE	CUMPLE
3. Experiencia Específica				
3.1	Experiencia Específica: Mínimo de un (01) año de experiencia en la función o la materia. Experiencia en el sector público: mínimo seis (06) meses. Nivel mínimo de puesto: Auxiliar o asistente	12	12	18
3.2	(02) años adicionales al mínimo requerido en Experiencia Específica.	15		
3.3	(03) o más años adicionales al mínimo requerido en Experiencia Específica.	18		
4. Cursos/Estudios de Especialización				
4.1	Diplomado o curso: - Gestión Pública - Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	—	CUMPLE	CUMPLE
TOTAL			20	30

