



PERÚ

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

PROCESO CAS N° 080 -2019-SUCAMEC

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN GESTOR DE CONTACT CENTER

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Gestor de Contact Center

2. Unidad orgánica solicitante

Gerencia General

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Recursos Humanos

4. Base legal

- a. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- b. Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- c. 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.
- d. Directiva N° 001-2018-SUCAMEC-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 y sus modificatorias.
- e. Las demás disposiciones que regulen la Contratación Administrativa de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia	<b>Experiencia General:</b> Tres (03) años. <b>Experiencia Específica:</b> Dos (02) en funciones relacionadas al puesto y/o en temas administrativos o vinculados a atención al cliente.
Competencias	Adaptabilidad, cooperación, empatía, comunicación oral
Formación Académica	Bachiller en administración, contabilidad o ciencias sociales
Curso y/o Estudios de Especialización	Curso en derecho administrativo
Conocimientos para el puesto y/o cargo (Sustentado con DDJJ)	Atención al público

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Funciones principales a desarrollar:

- Supervisar la atención a los usuarios sobre las consultas y/o quejas telefónicas, presenciales y web.
- Monitorear y hacer el seguimiento a las respuestas emitidas por las Unidades Orgánicas sobre las consultas y/o reclamos registrados.
- Realizar y analizar las estadísticas mensuales sobre el conteo de llamadas atendidas y perdidas, para el control interno del área.



- Analizar los reportes de atención de consultas y/o reclamos en referencia a las plataformas de atención, Unidades Orgánicas y Tipos de trámites, para el control interno del área.
- Capacitar constantemente al personal a cargo sobre los Procedimientos y Servicios de la Entidad, así como la calidad en atención al usuario.
- Asignar y controlar funciones, horarios y rotaciones del personal a cargo.
- Mantener comunicación constante con las Unidades Orgánicas de la SUCAMEC sobre los Procedimientos y Servicios.
- Establecer objetivos de productividad en la reducción de llamadas perdidas y la mejora en la calidad del servicio.
- Otras actividades asignadas por el Coordinador de Trámite Documentario, atención al usuario y acervo documentario relacionadas a la misión del puesto.

#### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	SUCAMEC – Sede Central
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2019
Remuneración mensual	S/ 3,200 (Tres mil doscientos 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
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación en el Apicativo para Registro y Difusión de las Ofertas Laborales del Estado - MTPE Publicación de la convocatoria en la página web institucional de SUCAMEC, sección Oportunidades Laborares - Convocatorias CAS 2018	Del 04 de noviembre al 15 de noviembre de 2019	OGRH
2	Presentación del <b>Anexo N°2-Formato Ficha de Postulación</b> por vía correo electrónico a la siguiente dirección: seleccion.cas@sucamec.gob.pe	Del 18 al 19 de noviembre de 2019	OGRH
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación de Ficha de Postulación	Del 20 al 21 de noviembre de 2019	OGRH
4	Publicación de resultados de la evaluación de la Ficha de Postulación	22 de noviembre de 2019	OGRH
5	Evaluación de Conocimientos	25 de noviembre de 2019	OGRH
6	Publicación de resultados de Evaluación de Conocimientos	26 de noviembre de 2019	OGRH
7	Presentación física de Currículum Vitae Documentado (El lugar y la hora se indicará en la publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos)	27 de noviembre de 2019	OGRH

**PERÚ**

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

8	Evaluación Curricular	28 al 29 de noviembre de 2019	OGRH
9	Publicación de resultados de la Evaluación Curricular	02 de diciembre de 2019	OGRH
10	Entrevista Final (El lugar y la hora se indicarán en la publicación de Resultados de la Evaluación Curricular)	03 de diciembre de 2019	Comité de Evaluación CAS
11	Publicación de resultado final	03 de diciembre de 2019	ORGH
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
12	Suscripción y Registro del Contrato.	Los 5 primeros días hábiles después de la publicación de los resultados finales	OGRH

## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

El siguiente proceso de selección consta de las siguientes etapas de evaluación:

Nº	Etapas de Evaluación	Peso	Carácter*	Puntaje Mínimo Aprobatorio	Puntaje Máximo
1	Evaluación de Ficha de Postulación	-	Eliminatorio	No Aplica	No Aplica
2	Evaluación de Conocimientos	30%	Eliminatorio	20	30
3	Evaluación Curricular	30%	Eliminatorio	20	30
4	Entrevista Final	40%	Eliminatorio	24	40
<b>Puntaje Mínimo Aprobatorio: 65 puntos</b> <b>Puntaje Máximo: 100 puntos</b>					

(\*)Cada etapa de evaluación es eliminatoria, debiendo el postulante alcanzar el puntaje mínimo señalado para pasar a la siguiente etapa.

### 6.1. Desarrollo de las Etapas de Evaluación:

#### a) Postulación Virtual con el Anexo N° 2-Ficha de Postulación

La persona interesada en participar en los procesos de selección de la SUCAMEC, deberá ingresar a la página web institucional <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/cas-2019>, y descargar el **Anexo N° 2-Ficha de Postulación**, en la cual deberá registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil de puesto. Al finalizar el registro deberá convertirlo en **archivo PDF** y rotularlo de la siguiente manera: **APELLIDOS Y NOMBRES-CAS N° (por ejemplo: RODRÍGUEZ SOTO CARLOS\_CAS 001)**, remitiendo el archivo al siguiente correo: [seleccion.cas@sucamec.gob.pe](mailto: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° 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.

Las fichas de postulación remitidas fuera de la fecha y horario establecidos, no serán admitidas como postulación.

**b) Evaluación de la Ficha de Postulación**

Se evaluarán las fichas de postulación remitidas dentro de las fechas de recepción estipuladas en el cronograma de las bases del proceso. Esta evaluación es eliminatoria y no tiene puntaje. Se coteja lo declarado en la ficha de postulación, en relación a los requisitos señalados en el perfil del puesto convocado.

Se determina el cumplimiento de los requisitos mínimos para el puesto y se califica a cada postulante como **“Apto”** si cumple con todos los requisitos mínimos o **“No Apto”** si no cumple con alguno de ellos, asimismo, se considerará como **“Descalificado”** a los postulantes que remitan un formato distinto al Anexo N° 2.

**c) Evaluación de Conocimientos**

Esta evaluación es eliminatoria y tiene puntaje. Su objetivo es medir el grado de conocimiento del candidato en la especialidad requerida y utiliza criterios de evaluación que permite determinar si el evaluado cumple con el perfil solicitado.

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.

La evaluación se realizará de manera presencial. 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”**.

El candidato que no se presente a la evaluación en el horario y fecha programado será considerado como **“Descalificado”**.

**d) Evaluación Curricular**

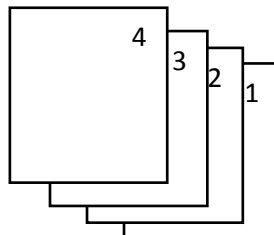
Esta evaluación es eliminatoria y tiene puntaje. Se verifica lo declarado y acreditado por el candidato en el Anexo N° 2–Ficha de Postulación, en relación a los requisitos señalados en el perfil del puesto convocado.

El candidato debe presentar en mesa de partes de la SUCAMEC, de acuerdo al cronograma y horario establecido, el expediente de postulación que incluya los documentos que se detallan a continuación en el orden que se indica:

1. Formato Ficha de Postulación (Anexo N° 2), firmada por el candidato. Tiene carácter de Declaración Jurada.
2. Declaraciones Juradas firmadas por el candidato (Anexo N° 3).
3. Copia simple de los documentos que acrediten lo declarado en la Ficha de Postulación

**Consideraciones para la presentación del expediente de postulación:**

- Toda la documentación, sin excepción, debe estar foliada y rubricada.
- El foliado se realizará por hoja de manera correlativa iniciando con el último documento, de acuerdo al siguiente modelo:





- El expediente de postulación deberá presentarse en un sobre cerrado (de preferencia archivado en folder manila), consignando el siguiente rótulo:

<p><b>Señores:</b> SUCAMEC</p> <p><b>Atención:</b> Oficina General de Recursos Humanos</p> <p><b>CONVOCATORIA CAS Nº ____ -2019-SUCAMEC</b></p> <p>Puesto: Postulante: (Apellidos y Nombres) DNI:</p>
---

El candidato deberá cumplir con todas las precisiones anteriores de la presente etapa, caso contrario será descalificado del presente proceso de selección.

Se determina el cumplimiento de los requisitos mínimos para el puesto y, se califica a cada candidato como “**Apto**” si cumple con todos los requisitos mínimos o “**No Apto**” 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 “**Aptos**” quienes podrán obtener un puntaje mínimo de veinte (20) puntos y un máximo de treinta (30) puntos.

Los requisitos solicitados en la presente convocatoria serán sustentados del siguiente modo:

Para el caso de:	Se acreditará con:
<b>Formación Académica</b>	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 confiriendo el grado académico).
<b>Personal Retirado de las Fuerzas Armadas y/o Policiales</b>	Copia simple de la Resolución respectiva.
<b>Cursos y/o Programas de Especialización</b>	<p><b>Cursos:</b> De acuerdo a los temas solicitados en el perfil del puesto, incluyen cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros, con no menos de doce (12) horas de duración o si es organizado por un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas, no menor de ocho (08) horas. No son acumulativos.</p> <p><u>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias donde se indique el número de horas.</u></p> <p><b>Programas de Especialización o Diplomados:</b> Deben contar con una duración no menor de noventa (90) horas o, si son organizados por disposiciones de un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas, no menor de ochenta (80) horas.</p> <p><u>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias donde se indique el número de horas.</u></p>
<b>Experiencia Laboral</b>	<p><b>Experiencia General:</b> El tiempo de experiencia laboral será contabilizado según las siguientes consideraciones: Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria, se contabilizará a partir del momento de egreso de la</p>

	<p>formación correspondiente, lo que incluye también las prácticas profesionales. Para ello, el postulante <u>deberá presentar constancia de egreso</u>. En caso contrario, se contabilizará considerando la fecha del grado bachiller y/o título técnico o universitario presentado.</p> <p>Para los casos donde se requiera los estudios de primaria y secundaria, se contabilizará cualquier experiencia laboral.</p> <p><b>Nota:</b> En ningún caso se contabilizará prácticas pre profesionales, o formación laboral juvenil como experiencia general.</p> <p><b>Experiencia Específica:</b> Es la experiencia asociada a las funciones y/o materia del puesto convocado, o al sector al que pertenece la entidad.</p> <p>Las funciones que declaren los postulantes como parte de su experiencia específica en la ficha de postulación <u>serán consideradas válidas siempre que se encuentren relacionadas al perfil del puesto solicitado</u>.</p> <p><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.</u></p>
<p><b>Conocimientos</b></p>	<p>Deberá consignarse al momento de completar las Declaraciones Juradas (Anexo N° 3).</p>

**e) Entrevista Final**

La entrevista final tiene puntaje y es eliminatoria. Se evalúa el perfil de los candidatos en el aspecto comportamental, sus actitudes y habilidades conforme a las competencias solicitadas para el puesto. Está a cargo del Comité de Evaluación CAS, pudiendo el Comité solicitar la participación de un profesional especializado de estimarlo pertinente, quien tendrá voz pero no voto.

El puntaje máximo que se podrá obtener en esta evaluación es de cuarenta (40) puntos y el puntaje mínimo es de veinticuatro (24) puntos, aquel candidato que obtenga un puntaje menor 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**”.

**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 65 puntos. En tal sentido, el puesto en concurso será declarado desierto si ningún postulante obtuviera 65 puntos como mínimo.

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

Los resultados finales se publicarán en el portal institucional de la SUCAMEC.

## VIII. BONIFICACIONES ESPECIALES

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

Se otorga una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total consolidado, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE, siempre que el candidato lo haya declarado en su ficha de postulación, haya adjuntado copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas, y que haya superado todas las etapas del proceso de selección, incluyendo la entrevista.

### b. **Bonificación por Discapacidad:**

Se otorga una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje total consolidado, al candidato con discapacidad que cumpla con los requisitos para el puesto y que haya obtenido un puntaje aprobatorio en cada una de las evaluaciones del proceso de selección, 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 haya declarado en su ficha de postulación, y acreditado con copia simple del certificado de discapacidad<sup>1</sup>.

### c. Si el candidato tiene derecho a ambas bonificaciones mencionadas, estas se suman y tendrán derecho a una bonificación total de 25% sobre el Puntaje Final.

En este sentido, siempre que el candidato haya superado el puntaje mínimo establecido para todas las etapas del proceso y acredite su condición de Discapacidad o Licenciado de las Fuerzas Armadas con copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente, al momento de presentar su currículum vitae documentado, se le otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) por discapacidad sobre el puntaje final obtenido o el diez por ciento (10%) por ser licenciado de las Fuerzas Armadas sobre el puntaje final obtenido o veinticinco por ciento (25%) en el caso de tener el derecho a ambas bonificaciones.

## 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. Si vencido este plazo, el postulante ganador no suscribe el contrato por causas objetivas imputables a él, se declarará seleccionado al postulante que ocupó el orden de mérito inmediato siguiente para que proceda a la suscripción de contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la correspondiente comunicación. De no suscribir el contrato el primer accesitario por las mismas consideraciones anteriores, la entidad declarará desierto el proceso de selección.

Para la suscripción de 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.

El candidato Ganador deberá presentar los documentos originales que sustenten lo declarado en la Ficha de Postulación, a fin de realizar la verificación y el fedateo respectivo, tales como: Grados o Títulos académicos, Certificados de Estudios, Certificados y/o Constancias de Trabajo, y otros documentos que servirán para acreditar el perfil.

## 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:

- a. Cuando no se presenten postulantes al concurso público.

---

<sup>1</sup> 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).

- b. Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos señalados en el perfil de puesto.
- c. Cuando no se cuente con candidatos "Aptos" en cada etapa del proceso.
- d. Cuando los candidatos no alcancen el puntaje total mínimo de sesenta y cinco (65) puntos.
- e. Cuando el ganador del concurso público o el primer accesitario 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 en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio, una vez iniciado el proceso de selección, hasta antes de la etapa de entrevista.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otras razones debidamente justificadas.

## **XI. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Cualquier controversia, situación no prevista o interpretación a las bases que se susciten durante el proceso de selección será resuelta por la Oficina General de Recursos Humanos o el Comité de Evaluación CAS, según les corresponda, las mismas que deberán ser presentadas dentro del día hábil siguiente a la publicación de las mismas.

**OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**



**PERÚ**

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

**PERÚ**

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

**Oficina General de Recursos Humanos****ANEXO N° 4****PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 080-2019-SUCAMEC****PUESTO:** Gestor de Contact Center**ÓRGANO:** Gerencia General**CRITERIOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR**

EVALUACIONES		PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>Formación Académica</b>		<b>8</b>	<b>12</b>
1.1	Bachiller en administración, contabilidad o ciencias sociales	8	-
	Título profesional en administración, contabilidad o ciencias sociales	-	12
<b>Experiencia General</b>			
2.1	Tres (03) años de experiencia general	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>
<b>Experiencia Específica</b>		<b>12</b>	<b>18</b>
3.1	Dos (02) en funciones relacionadas al puesto y/o en temas administrativos o vinculados a atención al cliente.	12	-
	3 años o más en funciones relacionadas al puesto y/o en temas administrativos o vinculados a atención al cliente.	-	18
<b>Cursos/Estudios de Especialización</b>			
4.1	Curso en derecho administrativo	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>
<b>TOTAL</b>		<b>20 PUNTOS</b>	<b>30 PUNTOS</b>