



PERÚ

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

## PROCESO CAS N° 066-2021-SUCAMEC

### CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE TRES (03) AUXILIAR DE CONTACT CENTER.

#### I. GENERALIDADES

##### 1. Objeto de la convocatoria

CONTRATAR LOS SERVICIOS DE TRES (3) AUXILIARES DE CONTACT CENTER PARA UNIDAD FUNCIONAL NO ORGÁNICA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, ATENCIÓN AL USUARIO Y ACERVO DOCUMENTARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL.

##### 2. Unidad orgánica solicitante

UNIDAD FUNCIONAL NO ORGÁNICA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO, ATENCIÓN AL USUARIO Y ACERVO DOCUMENTARIO

##### 3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Recursos Humanos.

##### 4. Base legal

- a. Decreto de Urgencia N° 083-2021, que autoriza de manera excepcional en su segunda disposición complementaria final, a las entidades de la administración pública, a que realicen la contratación de personal bajo el Régimen del Decreto Legislativo N° 1057.
- b. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- c. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- d. Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- e. 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.
- f. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que Declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y Modificatorias.
- g. 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.
- h. 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



PERÚ

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

de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.

- i. 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 en mérito del Decreto de Urgencia N° 083-2021.

## II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
<b>Experiencia</b>	<b>Experiencia General:</b> Mínimo de Dos (2) años. <b>Experiencia Específica:</b> Mínimo de Un (1) año de experiencia en funciones y/o actividades relacionadas al puesto <b>Experiencia Sector Público:</b> Mínimo seis (06) meses en puestos similares o funciones afines al puesto requerido. <b>Nivel mínimo de puesto:</b> Auxiliar o Asistente.
<b>Competencias</b>	Adaptabilidad, compromiso, cooperación, empatía, comunicación oral, proactividad, responsabilidad.
<b>Formación Académica</b>	Egresado de técnico básico de cualquier carrera o estudios universitarios inconclusos de cualquier carrera
<b>Curso y/o Estudios de Especialización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso o Diplomado en:<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión Pública.</li><li>- Ley de Transparencia y acceso a la información.</li></ul></li></ul>
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo</b> (Sustentado con DDJJ)	Conocimientos en la Ley de Procedimientos Administrativos General y Atención al público Manejo de Ofimática a nivel básico



PERÚ

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

### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

Funciones principales a desarrollar:

- a) 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)
- b) 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)
- c) 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
- d) Atender tickets consulta ingresados por medio de la página WEB y Plataforma SEL
- e) Atender las llamadas de la Central Telefónica de la Entidad y comunicarlas a la unidad orgánica que corresponda.
- f) Registrar las llamadas atendidas, indicando los datos de usuarios, números de teléfono y motivo de la llamada y solución en el Sistema Integrado.
- g) Otras funciones asignadas por el/la Gerente General o Coordinador de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadanía.

### IV. MODALIDAD DE TRABAJO

La Emergencia Sanitaria, ha generado que se establezcan dentro de cada puesto de trabajo, el lugar y la forma en que será prestado.

La Guía aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000006-2021-SERVIR-PE establece las siguientes modalidades:

- **Presencial:** Implica la asistencia física del/la servidor/a durante la jornada de trabajo.
- **Remoto:** Es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario. Aplica obligatoriamente al servidor que pertenece a los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud, evitando su presencia en las instalaciones de la entidad, así como a los servidores que la entidad establezca pueden realizar su labor desde casa o lugar de aislamiento.
- **Mixto:** Implica la combinación de trabajo presencial, el trabajo remoto, y/o licencia con goce de haber compensable, alternando las modalidades en atención a las necesidades de la entidad.

En ese contexto, el órgano solicitante de la presente convocatoria y titular del puesto, determinará la modalidad de trabajo de acuerdo con la necesidad del servicio.

**PERÚ**

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

**V. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	UFNO TRÁMITE DOCUMENTARIO - SUCAMEC
Modalidad de prestación de servicios	Modalidad mixta (presencial y trabajo remoto)
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2021.
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.

**VI. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (\*)(\*\*)**

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA</b>			
<b>1</b>	Publicación en el Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del Sector Público – Talento Perú: <a href="https://talentoperu.servir.gob.pe/">https://talentoperu.servir.gob.pe/</a> y Publicación en la página web institucional de SUCAMEC: <a href="http://www.sucamec.gob.pe">www.sucamec.gob.pe</a> sección Convocatorias/CAS/CAS 2021.	<b>Del 12 al 14 de octubre del 2021</b> (3 días hábiles)	OGRH
<b>SELECCION</b>			
<b>2</b>	Presentación virtual de la Ficha de postulación/anexos y del Currículum Vitae documentado a la siguiente dirección:	<b>15 de octubre del 2021</b> (único día de recepción hasta	Postulante



PERÚ

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

	<p><a href="mailto:etapacurricular@sucamec.gob.pe">etapacurricular@sucamec.gob.pe</a> , en un solo archivo PDF (de hasta 11MB)</p> <p>Deberá adjuntar los siguientes documentos*:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anexo N° 2: Ficha de Postulación</li><li>• Anexo N°3: Declaraciones Juradas firmadas por el candidato</li><li>• Copia simple de los documentos que acrediten lo declarado en la ficha de postulación.</li></ul> <p>*Los anexos están disponibles en nuestra página web para ser descargados. <a href="http://www.sucamec.gob.pe">www.sucamec.gob.pe</a> (Convocatorias/CAS/CAS2021)</p>	las 16:30 horas)	
3	Evaluación de requisitos mínimos y evaluación Curricular	<b>Del 16 al 20 de octubre del 2021</b>	Comité de Evaluación CAS
4	<b>Publicación de resultados de la Evaluación Curricular</b> En la página web institucional: <a href="http://www.sucamec.gob.pe">www.sucamec.gob.pe</a> (Convocatorias/CAS/CAS2021)	<b>21 de octubre del 2021</b>	OGRH
5	<b>Entrevista Final</b> El medio digital y la hora se indicarán en la publicación de Resultados de la Evaluación Curricular en la página web institucional: <a href="http://www.sucamec.gob.pe">www.sucamec.gob.pe</a> (Convocatorias/CAS/CAS2021)	<b>22 al 26 de octubre del 2021</b>	Comité de Evaluación CAS
6	<b>Publicación de resultados finales</b> En la página web institucional: <a href="http://www.sucamec.gob.pe">www.sucamec.gob.pe</a> (Convocatorias/CAS/CAS2021)	<b>27 de octubre del 2021</b>	OGRH
<b>ETAPA FINAL : SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
	Suscripción y Registro del Contrato.	<b>Del 28 de octubre al 1ro de noviembre del 2021</b>	OGRH



PERÚ

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

(\*) De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso, serán comunicadas oportunamente a través de Convocatorias/CAS/CAS2021 de la página web institucional.

(\*\*) **Todas las etapas se realizarán virtualmente.**

## VII. DE LA ETAPA DE SELECCION

La etapa de evaluación del CV (comprende cumplimiento de requisitos mínimos) y la de la entrevista personal es eliminatoria, 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:** Los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes\*:

Nº	ETAPAS	CARÁCTER*	PESO	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO APROBATORIO
1	<b>Evaluación Curricular</b>	Obligatorio y Eliminatorio	50%	30	50
2	<b>Entrevista Final</b>	Obligatorio y Eliminatorio	50%	34	50
<b>PUNTAJE FINAL</b>			<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

### 7.1. Desarrollo de las Etapas de Selección:

#### a) Evaluación Curricular

#### PRESENTACIÓN DEL EXPEDIENTE PARA LA EVALUACIÓN CURRICULAR

- 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/web/index.php/cas-2021/>, y descargar el Anexo N° 2-Ficha de Postulación, en el cual, 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° 2.
- 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. - El postulante deberá consignar de forma obligatoria en



PERÚ

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

el Anexo N° 2-Ficha de Postulación, correo electrónico y teléfono (fijo o celular), caso contrario será considerado “no apto”.

- Deberá adjuntar los documentos requeridos para la Evaluación Curricular, detallada en las bases del proceso.
- Se deberá enviar, vía electrónica, a la dirección [etapacurricular@sucamec.gob.pe](mailto:etapacurricular@sucamec.gob.pe), **en un solo archivo PDF (hasta 11 MB)**. Debiendo contener la siguiente documentación:
  - o Ficha de Postulación (Anexo N° 2), firmada por el candidato. Tiene carácter de Declaración Jurada.
  - 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° (ejemplo: RODRIGUEZ SOTO CARLOS\_CAS 001)**
- En el **ASUNTO** del correo electrónico, cada candidato deberá indicar el Número del Proceso CAS al que está postulando y para asegurar la transparencia de la postulación, cada candidato 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**, 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.
- Los documentos relacionados a la acreditación de lo declarado en el Anexo N° 2 - Ficha de Postulación, deben estar obligatoriamente foliados (en número) de forma continua.
- La foliación inicia en el Anexo N° 2-Ficha de Postulación, Anexo 3, copia de DNI (o Carné de Extranjería (C.E.) vigente o Pasaporte (para el caso de ciudadanos peruanos) vigente) y todos los documentos que sustenten lo declarado en la ficha de postulación. 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

- La evaluación curricular estará a cargo del Comité de Evaluación CAS, integrado por un representante de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, un representante del área usuaria y un representante de la Oficina General de Recursos Humanos.
- 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.
- Se evaluarán 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, indicado en las bases del proceso, asignando la condición de No Apto/a si no cumple con los requisitos mínimos.
- 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”.
- 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.





PERÚ

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

- Finalmente, se otorga el puntaje correspondiente sólo a los candidatos “Aptos”, quienes podrán obtener un puntaje mínimo de treinta (30) puntos y un máximo de cincuenta (50) puntos.

Los puntajes por cada factor de evaluación serán los siguientes:

Criterios de Evaluación Curricular			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
<b>1. Formación Académica</b>			
1.1 Formación mínima requerida en el perfil del puesto	15	15	20
1.2 Estudios superiores	20		
<b>2. Experiencia General</b>			
2.1 Mínima solicitada por el puesto	-	CUMPLE	CUMPLE
<b>3. Experiencia Específica</b>			
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	15	15	30
3.2 2 años adicionales al mínimo requerido en el sector público	22		
3.3 3 o más años adicionales al mínimo requerido en el sector público	30		
<b>4. Cursos/Estudios de Especialización</b>			
4.1 Cursos o programas de especialización solicitados en el perfil	-	CUMPLE	CUMPLE
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>	<b>50</b>

Los requisitos solicitados, serán sustentados del siguiente modo:

Para el caso de:	Se acreditará con:
<b>Formación Académica</b>	<p>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).</p> <p>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</p>



PERÚ

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

	<p>mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 010-2014-SERVIR/PE.</p> <p>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.</p>
<b>Personal Retirado de las Fuerzas Armadas y/o Policiales</b>	<p>Copia simple de la Resolución respectiva.</p>
<b>Cursos y/o Programas de Especialización</b>	<p><b>Cursos:</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Programas de Especialización o Diplomados:</b></p> <p>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>



PERÚ

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

	<p><u>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias donde se indique el número de horas.</u></p>
<p><b>Experiencia Laboral</b></p>	<p><b>Experiencia General:</b> El tiempo de experiencia laboral será contabilizado según las siguientes consideraciones:</p> <p>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 <b>prácticas profesionales</b>. 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.</p> <p>Se considera como experiencia laboral, las prácticas <b>profesionales</b>. Así como las <b>prácticas preprofesionales realizadas durante el último año</b> de estudios en concordancia con el literal a) del numeral 8.3 del artículo 8 del <b>D.S. N° 083-2019-PCM</b> que aprueba el reglamento del <b>Decreto Legislativo N° 1401 - 2018</b>, que aprueba el Régimen Especial que regula las Modalidades Formativas de servicios en el Sector Público. Aplicable para las prácticas realizadas a partir y en delante de la emisión del <b>Decreto Legislativo N° 1401 – 2018</b>.</p> <p>Para los casos de SECIGRA, se considera como experiencia laboral únicamente el tiempo después de haber egresado de la formación correspondiente. Para tal efecto el candidato deberá de presentar la constancia de egresado y el Certificado de SECIGRA Derecho otorgado por la dirección de Promoción de Justicia y Cultos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>Para los casos donde no se requiere formación técnica y/o universitaria completa, o solo se requiere educación básica, se contará cualquier experiencia laboral.</p> <p><b>Experiencia Específica:</b> Es la experiencia asociada a la función y/o materia del puesto convocado, o al sector al que pertenece la entidad.</p>

	<p>El tiempo de experiencia específica forma parte de la experiencia general, por lo que no debe ser mayor a esta.</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 <b>inicio y finalización</b> de la actividad y/o la prestación del servicio, caso contrario no se computará el periodo señalado.</u></p>
<b>Conocimientos</b>	Deberá consignare al momento de completar las Declaraciones Juradas (Anexo N° 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 2021, en la fecha establecida en el cronograma.

**b) 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 Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, un representante del área usuaria y un representante de la Oficina General de Recursos Humanos.
- Se comunicará mediante llamada telefónica o correo electrónico, 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”.



PERÚ

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

- 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.
- 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, 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”**.
- En virtud de los resultados, los/as candidatos/as pueden ser calificados como **Aptos/as** y **No Aptos/as**.

## VIII. 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.

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



PERÚ

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

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

## IX. 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-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 discapacidad<sup>1</sup>. 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%.

---

<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).



PERÚ

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

- **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 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**.

## X. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO

La suscripción del contrato se realiza dentro de un plazo no mayor de tres (3) 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, 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,



**PERÚ**

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

Certificados y/o Constancias de Trabajo, 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.

El candidato ganador debe presentar virtualmente los documentos que la SUCAMEC solicite, además de aquellos utilizados para sustentar su hoja de vida documentada. De acuerdo a lo dispuesto por SERVIR, hasta que se pueda regularizar la entrega en forma física.

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

## **XI. 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.
- 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 44 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, sin que sea responsabilidad de la entidad, en alguno de los siguientes supuestos:

- 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.

## **XII. 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 corresponda. Las mismas que deberán ser presentadas hasta las 12.00 m del día hábil siguiente de su publicación al correo [consultasseleccioncas@sucamec.gob.pe](mailto:consultasseleccioncas@sucamec.gob.pe).





PERÚ

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

Las consultas/reclamos respecto al desarrollo del presente proceso deben ser enviadas al siguiente correo electrónico: [consultasseleccioncas@sucamec.gob.pe](mailto:consultasseleccioncas@sucamec.gob.pe).

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

### **XIII. 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.
- En base a lo establecido en el DU 083-2021, el contrato deberá suscribirse como máximo a los tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación del resultado final del proceso de selección. Si, vencido el plazo, el candidato ganador no suscribe el contrato por causas objetivas imputables a él, se dejará sin efecto su selección y se convocará al accesitario.
- 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; 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.



PERÚ

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

ANEXO Nº 4-B

PROCESO DE SELECCIÓN CAS Nº 066-2021-SUCAMEC

CRITERIOS DE EVALUACIÓN CURRICULAR

PUESTO: AUXILIAR DE CONTACT CENTER  
ORGANO: UFNO TRÁMITE DOCUMENTARIO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
<b>1. Formación Académica</b>				
1.1	Egresado de técnico básico de cualquier carrera o estudios universitarios inconclusos de cualquier carrera	12	12	20
1.2	Título técnico básico o Egresado de estudios universitarios de cualquier carrera	15		
1.3	Titulado de técnico superior o Bachiller Universitario de cualquier carrera	20		
<b>2. Experiencia General</b>				
2.1	Dos (2) años de experiencia general	-	CUMPLE	CUMPLE
<b>3. Experiencia Específica</b>				
3.1	Un (01) añode experiencia en el sector público o privado realizando labores afines a las solicitadas en el perfil (06) meses en el sector público	18	18	30
3.2	(02) años adicionales al mínimo requerido en el sector público	23		
3.3	(03) años o más adicionales al mínimo requerido en el sector público	30		
<b>4. Cursos/Estudios de Especialización</b>				
4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso o Diplomado en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Pública.</li> <li>Ley de Transparencia y acceso a la información.</li> </ul> </li> </ul>	-	CUMPLE	CUMPLE
			30	50

OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS



**PERÚ**

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