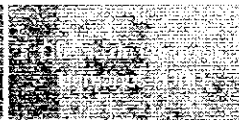
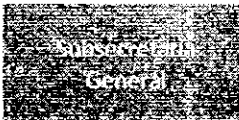




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

PROCESO CAS N° 015-2017-DP

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contratar los servicios de "ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO"

2. Cantidad

Uno (01)

3. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

4. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Área de Desarrollo Personal y Capacitación de la Oficina de Recursos Humanos del Despacho Presidencial

5. Base Legal:

- 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.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga Derechos Laborales.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 30518, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2017.
- Directiva N° 001-2009-DP/SSGPR, Directiva del Procedimiento para la Contratación Administrativa de Servicios – CAS del Despacho Presidencial, aprobada por Resolución N° 006-2009-DP/SSGPR y sus modificatorias.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.



II. PERFIL DEL PUESTO

SERVICIO N° 015 "ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO"	
REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica, Grado académico y/o Nivel de estudio	<ul style="list-style-type: none"> Bachiller en la carrera de Derecho, Ciencia Política, Administración de Empresas, Psicología, Economía o Comunicaciones.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Cinco (05) años de experiencia laboral. Dos (02) años de experiencia en el Sector Público. Uno (01) año de experiencia como supervisor, jefe, coordinador, responsable o encargado.
Capacitación / Otros	<ul style="list-style-type: none"> Diplomado o Especialización en gestión pública, gobernabilidad y/o en política pública. Curso de coaching y/o liderazgo.

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

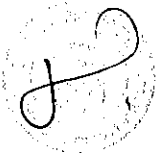
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Competencias	<ul style="list-style-type: none"> o Organización, responsabilidad, iniciativa, proactividad y empático. o Orientación al servicio y trabajo bajo presión. o Altos estándares de calidad en el trabajo y atención al detalle. o Buena comunicación oral y escrita. o Buenas relaciones interpersonales y manejo de conflictos.
---------------------	---

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

El Contratado prestará servicios de "ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO".

- ✓ Ejecutar, supervisar y controlar el proceso de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.
- ✓ Velar por garantizar la accesibilidad y el adecuado uso de los canales de atención a la ciudadanía (telefónico, presencial, virtual, etc.) de acuerdo con estándares de calidad.
- ✓ Proponer e implementar instrumentos, sistemas de trabajo, así como procesos de inducción y capacitación, que apunten a lograr un adecuado proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con estándares de calidad.
- ✓ Apoyar en la elaboración de directivas, procedimientos y otros instrumentos relacionados con la atención al ciudadano, así como de los procesos internos que se relacionan con el ciudadano.
- ✓ Apoyar en la atención de quejas, reclamos y denuncias de ciudadanos, así como del Libro de Reclamaciones del Despacho Presidencial, en coordinación con el director de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- ✓ Apoyar en la implementación, supervisión y cumplimiento de estándares de los procesos de atención al ciudadano, así como su respectivo seguimiento y evaluación.
- ✓ Otras funciones asignadas por su jefe inmediato en el marco de sus competencias.



IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Área o dependencia en la que va a prestar el servicio	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
Duración del Contrato	Hasta el 31 de Julio de 2017.
Remuneración mensual	S/ 5,000.00 (Cinco mil con 00/100 Soles). Que incluyen todos los impuestos de Ley.
Otras condiciones esenciales	No tener impedimentos para contratar con el Estado. No tener antecedentes judiciales, policiales, penales o de proceso de determinación de responsabilidades. No tener sanción por falta administrativa vigente.

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
1	Aprobación de la Convocatoria	17/04/2017	Subsecretaría General
2	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo – MTPE	06/04/2017 al 21/04/2017	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo
CONVOCATORIA			
3	Publicación de la Convocatoria en la página web del Despacho Presidencial www.presidencia.gob.pe y en un lugar visible y de acceso público en las instalaciones de la Entidad	24/04/2017 al 28/04/2017	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
4	Presentación de Hoja de Vida documentada en sobre cerrado, en mesa de partes del Despacho Presidencial: Jirón De la Unión N° 262 - 264 Cercado de Lima (Edificio Palacio). En horario de: 08:30 am hasta 04:30 pm	02/05/2017	Postulante
SELECCIÓN			
5	Evaluación de la Hoja de Vida.	Del 03/05/2017 al 05/05/2017	Comité Evaluador
6	Publicación de los Resultados de evaluación de Hoja de Vida en la página web del Despacho Presidencial www.presidencia.gob.pe y en un lugar visible y de acceso público en las instalaciones de la Entidad.	08/05/2017	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
7	Entrevista Personal. Lugar: Jirón De la Unión N° 262-264, Cercado de Lima (Edificio Palacio – Piso 02).	09/05/2017	Comité Evaluador
8	Publicación del Resultado Final de la Convocatoria en la página web del Despacho Presidencial www.presidencia.gob.pe y en un lugar visible y de acceso público en las instalaciones de la Entidad.	10/05/2017	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información



Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO

9	Suscripción y Registro del Contrato.	Del 11/05/17 al 17/05/2017	Oficina de Recursos Humanos
---	--------------------------------------	----------------------------	-----------------------------

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un puntaje máximo de 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA	60%	40	60
1. Formación académica	15%	10	15
2. Experiencia	35%	25	35
3. Capacitación	10%	5	10
ENTREVISTA PERSONAL	40%	25	40
1. Ética	5%	2	5
2. Competencias	5%	2	5
3. Capacidad para tomar decisiones	10%	6	10
4. Dominio Temático	20%	15	20
PUNTAJE TOTAL	100%	65	100

Cada Etapa de Evaluación es **eliminatória**, debiendo el postulante alcanzar el puntaje mínimo aprobatorio señalado para pasar a la siguiente etapa.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

De la presentación de la Hoja de Vida:

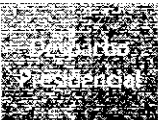
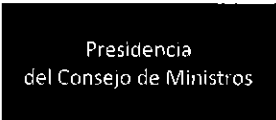
La información consignada en la hoja de vida tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

Los postulantes presentarán además de la Ficha Curricular Documentada:

- Currículo Vitae documentado (fotocopia simple), ordenado de acuerdo a los requisitos mínimos solicitados, no considerándose documentación adicional presentada por el postulante.
- Declaraciones Juradas que se encuentran adjunto a la convocatoria.
- En caso de ser de las FF.AA, adjuntar diploma de Licenciado.
- En caso de ser persona con Discapacidad, se adjuntará el certificado de discapacidad emitido por la autoridad competente.

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

El postulante presentará la documentación en el orden que señala el Formato del Anexo N° 01 Hoja de Vida (I. Datos Personales, II. Estudios realizados, III. Cursos y/o Estudios de Especialización y IV. Experiencia Laboral). Dicha documentación deberá satisfacer todos los requisitos indicados en el Perfil del Puesto, caso contrario será considerado como **NO APTO.**

El postulante presentará los formatos, los mismos que deberán ser llenados, sin enmendaduras, firmados y con huella digital en original, de lo contrario el postulante será declarado **NO APTO.**

La documentación a presentar deberá ser foliada y rubricada en cada una de sus hojas, de lo contrario el postulante será declarado **NO APTO.**

El cumplimiento de los **REQUISITOS INDICADOS EN EL PERFIL DEL PUESTO**, deberán ser **ACREDITADOS ÚNICAMENTE** con copias simples de Diplomas y/o Constancias de Estudios, Certificados de Trabajo y/o Constancias Laborales y/o Constancia de Contraprestación de servicios u otro documento emitido por la entidad o empresa donde prestó sus servicios.

El Comité Evaluador podrá solicitar algún otro documento en cualquier etapa del proceso de selección, así como los documentos originales para realizar la verificación posterior.

Presentación de Hoja de Vida documentada en sobre cerrado, en mesa de partes del Despacho Presidencial: Jirón De La Unión N° 262 – 264 Cercado de Lima (Edificio Palacio), según el siguiente detalle:



Señores
DESPACHO PRESIDENCIAL
Oficina de Recursos Humanos – ORH

PROCESO DE CONTRATACION CAS N° 00X - 2017-DP/ORH

NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI:
DOMICILIO:
TELEFONOS:
CORREO ELECTRONICO:

FOLIOS: _____

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

1. Declaratoria del proceso como Desierto

- El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:
- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
 - b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
 - c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

2. Cancelación del proceso de selección:

- El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:
- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
 - b. Por restricciones presupuestales.
 - c. Otras debidamente justificadas.

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3. Postergación del proceso de selección:

La postergación del proceso de selección deberá ser solicitada y justificada a la Oficina de Recursos Humanos por el área que requirió la contratación hasta antes de la fecha programada para la Etapa de Entrevista Personal.

IX. DE LAS BONIFICACIONES

Bonificación por ser personal licenciado de las Fuerzas Armadas

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, de conformidad con lo establecido en el artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR/PE, siempre que el postulante apruebe dicha etapa y cumpla obligatoriamente con los siguientes requisitos:

1. Indicar en su ficha de postulación (Anexo 01) su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas, con su respectivo número de folio.
2. Adjuntar copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las FF.AA.

Por lo tanto, es responsabilidad exclusiva del postulante cumplir con lo anteriormente señalado a fin de obtener la bonificación respectiva.

Bonificación por Discapacidad

Se otorgará una bonificación por Discapacidad del quince por ciento (15%) sobre el Puntaje Total, siempre que el postulante apruebe todas las etapas y cumpla obligatoriamente con los siguientes requisitos:

1. Indicar en su ficha de postulación (Anexo 01) su condición de DISCAPACITADO, con su respectivo número de folio.
2. Adjuntar copia simple de la respectiva certificación conforme a lo establecido por el artículo 76 de la Ley N° 29973 o resolución emitida por el CONADIS.

Por lo tanto, es responsabilidad exclusiva de los postulantes cumplir con lo anteriormente señalado, a fin de obtener la bonificación respectiva.

X. DEL CONTRATO

El contrato que se suscriba con el Despacho Presidencial, como resultado de la presente convocatoria tendrá como duración la fecha indicada en los términos de referencia, pudiendo renovarse o prorrogarse.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Despacho
Presidencial

Secretaría
General

Oficina de
Recursos Humanos

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO N° 01

FORMATO DE HOJA DE VIDA

I. DATOS PERSONALES:

_____/_____/_____
Nombres / Apellido Paterno / Apellido Materno

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:

_____/_____/_____/_____
Lugar / día / mes / año

ESTADO CIVIL: _____

NACIONALIDAD: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD (vigente): DNI PASAPORTE N° _____

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES - RUC N° _____

DIRECCIÓN DOMICILIARIA (marcar con una "x" el tipo):

_____/_____/_____
Avenida/Calle/Jirón / N° / Dpto. / Int.

URBANIZACIÓN: _____

DISTRITO: _____

PROVINCIA: _____

DEPARTAMENTO: _____

TELÉFONO: _____/_____

CELULAR: _____/_____

CORREO ELECTRÓNICO: _____@_____

COLEGIO PROFESIONAL: _____

REGISTRO N°: _____

PERSONA CON DISCAPACIDAD: SÍ NO N° _____

Si la respuesta es afirmativa, indicar el N° de inscripción en el registro nacional de las personas con discapacidad.

LICENCIADO DE LAS FUERZAS ARMADAS: SÍ NO

Si la respuesta es afirmativa, adjuntar fotocopia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de licenciado.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

II. ESTUDIOS REALIZADOS

La información a proporcionar en el siguiente cuadro deberá ser precisa, debiéndose adjuntar los documentos que sustenten lo informado (fotocopia simple).

TÍTULO O GRADO	CENTRO DE ESTUDIOS	ESPECIALIDAD	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL TÍTULO	CIUDAD / PAÍS
			(Mes / Año)	
DOCTORADO				
MAESTRÍA				
POSTGRADO				
DIPLOMADO				
TÍTULO PROFESIONAL				
BACHILLER / EGRESADO				
TÍTULO TÉCNICO				
ESTUDIOS TÉCNICOS (computación, idiomas entre otros)				

III. CURSOS Y/O ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN:

Nº	NOMBRE DEL CURSO Y/O ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN	CENTRO DE ESTUDIOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL TÍTULO (Mes / Año)	CIUDAD / PAÍS
1º						
2º						
3º						
4º						

Informes: ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL

Jirón La Unión Nº 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo Nº 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

IV. EXPERIENCIA LABORAL

El **POSTULANTE** deberá detallar en cada uno de los cuadros siguientes, **SOLO LOS DATOS QUE SON REQUERIDOS EN CADA UNA DE LAS ÁREAS QUE SERÁN CALIFICADAS**, en el caso de haber ocupado varios cargos en una entidad, mencionar cuales y completar los datos respectivos.

a) **Experiencia laboral mínima de.....** (comenzar por la más reciente).

Detallar en el cuadro siguiente los trabajos que califican la experiencia requerida, con una duración mayor a un mes. (Puede adicionar más bloques si así lo requiere).

Nº	NOMBRE DE LA ENTIDAD O EMPRESA	CARGO DESEMPEÑADO	FECHA DE INICIO (mes/año)	FECHA DE CULMINACIÓN (mes/año)	TIEMPO EN EL CARGO
1					
2					
3					

Declaro que la información proporcionada es veraz y exacta, y, en caso necesario, autorizo su investigación. Me someto a las disposiciones de verificación posterior establecidas por Ley.



APELLIDOS Y NOMBRES:
DNI:
FECHA:



Huella Digital

FIRMA

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión Nº 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo Nº 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO N° 02

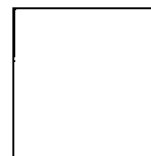
DECLARACIÓN JURADA DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Por el presente documento, Yo..... identificado con Documento Nacional de Identidad N°, al amparo de lo dispuesto por los artículos 41° y 42° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y en pleno ejercicio de mis derechos ciudadanos, **DECLARO BAJO JURAMENTO** conocer, aceptar y someterme a todas las reglas, condiciones y procedimientos, establecidos en las Bases y en la Convocatoria del Proceso de Selección, para la contratación de personal bajo el contrato administrativo de servicios en el Despacho Presidencial.

Asimismo, manifiesto que lo mencionado responde a la verdad de los hechos y tengo conocimiento, que si lo declarado es falso, estaré sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo 411° del Código Penal, que prevé una pena privativa de la libertad de hasta cuatro (04) años, para los que hacen, en un procedimiento administrativo, una falsa declaración en relación a hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley.

Por lo que suscribo la presente en honor a la verdad.

Lugar y fecha.....



Huella Digital

FIRMA

Informes: **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL DESPACHO PRESIDENCIAL**

Jirón La Unión N° 262-264 Cercado de Lima Telf.: 311-3900 Anexo N° 4781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

ANEXO N° 04

**DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER
ANTECEDENTES POLICIALES, PENALES NI JUDICIALES**

Por el presente documento, el (la) que suscribe,,
Identificado(a) con D.N.I. N°....., con domicilio en.....
del Distrito de....., Provincia de.....,
Departamento de.....

DECLARO BAJO JURAMENTO

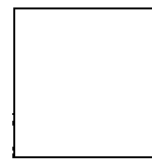
NO REGISTRAR ANTECEDENTES POLICIALES, PENALES NI JUDICIALES.



En caso de resultar falsa la información que proporciono, declaro haber incurrido en el delito de falsa declaración en Procesos Administrativos –Artículo 411° del Código Penal y Delito contra la Fe Pública – Título XIX del Código Penal, en concordancia con el artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En fe de lo cual firmo la presente a los.....días del mes de..... de 2017.

FIRMA



Huella Digital