**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**

**PROCESO DE CONTRATACIÓN CAS N°** **88-2017-GRC**

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE

01 OPERADOR

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de 01 OPERADOR

**2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante**

GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

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

**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**

4. **Base Legal**

a. Decreto Legislativo Nº 1057 - Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.

b. Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM - Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 y Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM–Decreto Supremo que establece modificaciones al Reglamento del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios

c. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios

**II. PERFIL DEL PUESTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS** | **DETALLE** |
| Experiencia  | Experiencia no menor de dos 02 años en el sector privado en puestos de atención al cliente. |
| Competencias | Comunicación Efectiva, Responsabilidad, Tolerancia a la presión, Trabajo en equipo, Organización de la información, análisis.  |
| Nivel Académico  | Estudios técnicos concluidos y/o Estudios Universitarios inconclusos (mínimo 7mo ciclo) en Administración, Ingeniería Industrial o similares.  |
| Cursos y/o estudios de especialización | Cursos, seminarios y/o diplomados en servicio al cliente, administrativos y/o similares. |
| Conocimientos para el puesto y/o cargo: mínimos o indispensables y deseables  | Conocimiento de Ofimática. |

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

Principales funciones a desarrollar:

1. Responsable del registro de notas de evaluación en el sistema de emisión de licencias de conducir y sistema nacional de conductores (SNC) de los circuitos de ventanilla y ancón.

2. Guiar al administrado con sus dudas y orientarlo con respecto a los procedimientos y requisitos a seguir en la obtención de la licencia de conducir, verificando los datos proporcionados en el sistema nacional de conductores (SNC) y asimismo, en las páginas autorizadas por la región del callao y el MTC como verificación de multas electorales y papeletas de tránsito (SNS) para resolver sus dudas y brindándole la debida información bajo el D.S. 007-2016-MTC y directrices de la región del callao y MTC.

3. Cotejar la documentación que obra en el expediente físico con la información en el Sistema Nacional de Conductores (SNC), que se encuentre completa antes de realizar el proceso de inscripción para rendir el examen de conocimiento y/o examen de habilidades de la conducción.

4. Realizar los reportes diarios de la entrega de expedientes y a su vez reportar las incidencias de los circuitos de manejo de ventanilla y ancón, para evitar errores futuros.

5. Realizar control de calidad de los expedientes realizados una vez terminada la jornada laboral para evitar errores en el proceso en el proceso en los circuitos de manejo.

6. Brindar al administrado la tranquilidad y solución en momentos difíciles para ellos, teniendo en cuenta el protocolo de servicio y atención al administrado, siendo empático en la atención y tratando de brindarle una mejor alternativa o solución, para proyectar una buena imagen para la región callao, y para el administrado.

7. Otras funciones encomendadas por la gerencia regional de transporte y comunicaciones.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

|  |  |
| --- | --- |
| CONDICIONES | DETALLE |
| Lugar de prestación del servicio | Gobierno Regional del Callao |
| Duración del contrato | Inicio: desde su suscripciónTérmino: 31.12.2017 |
| Remuneración mensual | S/. 1,850.00 (Mil ochocientos cincuenta y 00/100 Soles).Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |
| Otras condiciones esenciales del contrato |  |

**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ETAPAS DEL PROCESO** | **CRONOGRAMA** | **AREA RESPONSABLE** |
| 1 | Aprobación de la Convocatoria | 09/11/2017 | ORH |
| 2 | Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo | Del 10/11 al 23/11/2017 | CE |
|  | **CONVOCATORIA** |  |  |
| 1 | Publicación de la convocatoria en Portal Institucional | Del 24/11/2017 al 30/11/2017 | CE |
| 2 | Presentación de la hoja de vida documentada vía físico en la Mesa de Partes en la siguiente dirección: Av. Elmer Faucett 3970 | (días hábiles) Del 24/11/2017 al 30/11/2017 | OTDyA |
|  | **SELECCIÓN** |  |  |
| 1 | Evaluación de la hoja de vida y Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en el Portal Institucional | 01 Y 04/12/2017 | CE |
| 2 | Otras evaluaciones: Evaluación Técnica, Evaluación PsicológicaLugar: Sede Institucional del Gobierno regional del Callao | Fecha 05/12/2017Hora: de 09.00 a 11.00 | CE |
| 3 | Publicación de resultados de las otras evaluaciones enPortal WEB | Fecha 05/12/2017 | CE |
| 4 | EntrevistaLugar: Sede Institucional del Gobierno regional del Callao | 06/12/2017 | CE |
| 5 | Publicación de resultado final en Portal WEB  | 06/12/2017 | CE |
|  | **SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO** |  |  |
| 1 | Suscripción del Contrato | 07/12/2017 | ORH |
| 2 | Registro del Contrato | Dentro de los 5 días hábiles después de la firma del contrato | ORH |

**Nota. Los documentos presentados por los postulantes no serán devueltos por ser parte del expediente de contratación CAS.**

**VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACIONES** | **PESO** | **PUNTAJE MÍNIMO** | **PUNTAJE MAXIMO** |
| **I EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA (documentado)** | **50%** |   |   |
| a. Formación Académica | 15% | **15** | 15  |
| b. Experiencia Laboral | 20% | **18** | 20  |
| c. Capacitación | 15% | **13** | 15  |
| **Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja****de Vida** |  | **46** | **50**  |
| **OTRAS EVALUACIONES**  | **20%** |   |   |
| 1. Evaluación Técnica
 | 20% | 16 | 20 |
| 1. Evaluación Psicológica
 |  |  |  |
| **Puntaje Total Otras Evaluaciones** |  | **16** | **20**  |
| **ENTREVISTA** | **30%** | **-** | **30**  |
| **PUNTAJE TOTAL** |  | **81** | **100** |

El puntaje mínimo aprobatorio será de 81 puntos.

Nota: Las etapas del concurso para la Contratación Administrativa de Servicios son cancelatorias, por lo que los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio a excepción de la entrevista, la evaluación psicológica tiene carácter referencial.

**1) Puntajes para la Evaluación del Currículum Vitae**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. FORMACIÓN ACADÉMICA** |  |  |  |
| ESTUDIOS TÉCNICOS CONCLUIDOS Y/O ESTUDIOS UNIVERSITARIOS INCONCLUSOS (MÍNIMO 7MO CICLO) EN ADMINISTRACIÓN, INGENIERÍA INDUSTRIAL O SIMILARES | 15 | Ptos |
|  | **15** | **Ptos**  |
| **2. EXPERIENCIA LABORAL** |  |  |
| MAYOR A CINCO 05 AÑOS DE EXPERIENCIA EN SECTOR PRIVADO EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE | 20 | Ptos  |
| DE TRES 03 AÑOS 01 MES A CUATRO 04 AÑOS DE EXPERIENCIA EN SECTOR PRIVADO EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE | 19 | Ptos  |
| DE DOS 02 AÑOS A TRES 03 AÑOS DE EXPERIENCIA EN SECTOR PRIVADO EN PUESTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE | 18 | Ptos  |
|  | **20** | **Ptos**  |
| **3. CAPACITACIÓN** |  |  |
| CURSOS, SEMINARIOS Y/O DIPLOMADOS EN SERVICIO AL CLIENTE, ADMINISTRATIVOS O SIMILARES MAYORES A 250 HORAS | 15 | Ptos |
| CURSOS, SEMINARIOS Y/O DIPLOMADOS EN SERVICIO AL CLIENTE, ADMINISTRATIVOS O SIMILARES DE 201 A 250 HORAS | 14 | Ptos |
| CURSOS, SEMINARIOS Y/O DIPLOMADOS EN SERVICIO AL CLIENTE, ADMINISTRATIVOS O SIMILARES DE 150 A 200 HORAS | 13 | Ptos |
|  | **15** | **Ptos**  |
| **B) FACTORES PARA EVALUACIÓN TÉCNICA**

|  |  |
| --- | --- |
| FACTORES DE EVALUACIÓN | TOTAL |
| EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO | 20 | Ptos  |
| **TOTAL** | **20** | **Ptos** |

 |  |

**C) FACTORES PARA ENTREVISTA**

|  |  |
| --- | --- |
| FACTORES DE EVALUACIÓN |  TOTAL |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA | 1 | 3 | 5 |
| RESPONSABILIDAD | 1 | 3 | 5 |
| TOLERANCIA A LA PRESIÓN | 1 | 3 | 5 |
| TRABAJO EN EQUIPO | 1 | 3 | 5 |
| ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 1 | 3 | 5 |
| ANÁLISIS | 1 | 3 | 5 |
| **TOTAL** | **6** | **18** | **30** |

**NOTA DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN**

1. Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la etapa de entrevista, a los postulantes que hayan acreditado ser licenciados de las Fuerzas Armadas de conformidad con la Ley Nº 29248 y su Reglamento.

2. Se otorgará una bonificación por discapacidad del quince por ciento (15%) sobre el puntaje total, al postulante que acredite dicha condición de acuerdo a la Ley Nº 27050, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento.

**VIII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

**1. Solicitud de Inscripción con Datos completos y firmados (Anexo 1)**

**2. De la presentación de la Hoja de Vida (Currículo Vitae) documentada:**

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 que lleve a cabo la entidad.

**3. Declaración Jurada contenida en el Anexo 2**

**4. La Ficha Resumen del currículo vitae llenada conforme al Formato (Anexo 3)**

El expediente de postulación será presentado en sobre cerrado en la Mesa de Partes institucional sita en la Av. Elmer Faucett 3970 Callao con la siguiente etiqueta:

Señores Gobierno Regional del Callao

Atentamente: Oficina de Recursos Humanos

Proceso de Contratación CAS Nº ……-2017-GRC

OBJETO DE LA CONVOCATORIA:…………………………………..

APELLIDOS Y NOMBRES:………………………………………………

DNI Nº:……………………………………………….

DOMICILIO:…………………………………………………………………………………

TELÉFONO FIJO/MÓVIL:…………………………………………………………………..

**IX. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO**

1. Declaratoria del proceso como desierto

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

1. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
2. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos
3. Cuando habiendo cumplido con los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene los puntajes. mínimos en las etapas de evaluación del proceso.
4. Cancelación del proceso de selección

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

1. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección
2. Por restricciones presupuestales.

Otras debidamente justificadas

**Anexo 01**

**Solicitud de Inscripción**

|  |  |
| --- | --- |
| YO |  |
| Identificado(a) con DNI |  |  |  |  |  |
| Con Domicilio en: |  | Teléfono(s) |  |
| **Declaro mi voluntad** de postular al Proceso de Contratación CAS Nº ……-2017-GRC del Gobierno Regional del Callao, manifestando que cumplo con los requisitos que dicho puesto exige, así como mi sometimiento a las normas contenidas en las bases que declaro conocer.. |
| Callao, de 2017 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| FIRMA |  | DNI |  |  |  |

**ANEXO 2**

**MODELO DE DECLARACIÓN JURADA**

El que suscribe, …………………………………………………….. identificado con DNI Nº ……………………., RUC Nº ………………………… y con domicilio real en ……………..

………………………………………………………………. Estado Civil …………………….

Natural del Distrito de …………………………… Provincia de ……………………………..

Departamento de …………………………… **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

1. **No encontrarse sancionado en ninguna entidad pública, (de haberlo sido deberá adjuntar su rehabilitación).**

2. **No encontrarse inhabilitado o sancionado por su colegio profesional, si fuere en caso.**

3. **No tener inhabilitación para ejercer cargo en el Estado.**

4. **No tener inhabilitación vigente en el registro de Sanciones de Destitución y Despido.**

5. **No estar incurso en caso de Nepotismo.**

6. **No tener antecedentes policiales, judiciales ni penales**.

7. **No tener sanción vigente en el Registro Nacional de Proveedores.**

8. **No estar en el registro de deudores alimentarios morosos**.

9. De compromiso de disponibilidad inmediata a la suscripción del contrato.

10. Gozar de Buena Salud

Asumo la responsabilidad civil y/o penal de cualquier acción de verificación posterior que compruebe la falsedad de la presente declaración jurada.

 Callao, ………. de ………………del ……….

……………………………….

FIRMA DEL DECLARANTE

**ANEXO Nº 03**

**FICHA RESUMEN CURRICULUM VITAE**

|  |
| --- |
| Currículum VitaeFOTO |

1. **DATOS PERSONALES**

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

##### LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:

 / /

 Lugar día/mes/año

NACIONALIDAD: ESTADO CIVIL:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: RUC:

DIRECCIÓN ACTUAL:

Avenida/Calle Nº Dpto.

CIUDAD: DISTRITO:

### TELÉFONO: CELULAR:

### CORREO ELECTRÓNICO:

FOLIO

### COLEGIO PROFESIONAL Nº:

FOLIO

NO

SI

### HABILITACION DE COLEGIATURA:

**II. FORMACIÓN ACADÉMICA**

(En el caso de Doctorados, Maestrías, Especializaciones y/o Postgrado, referir sólo los que estén involucrados con el servicio al cual se postula).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TÍTULO**(1) | **ESPECIALIDAD** | **UNIVERSIDAD, INSTITUTO O COLEGIO** | **CIUDAD / PAÍS** | **ESTUDIOS REALIZADOS****DESDE / HASTA****(MES/AÑO)** | **FECHA DE EXTENSIÓN DEL TÍTULO**(2)**(MES/AÑO)** | **INDICAR Nº DE FOLIO (PÁGINA) DE L DOCUMENTO DE SUSTENTO** |
| Doctorado |  |  |  |  |  |  |
| Maestría |  |  |  |  |  |  |
| Título Universitario  |  |  |  |  |  |  |
| Bachiller Universitario  |  |  |  |  |  |  |
| Titulo Técnico |  |  |  |  |  |  |
| Estudios Técnicos o Universitarios |  |  |  |  |  |  |
| Secundaria |  |  |  |  |  |  |
| Otro |  |  |  |  |  |  |

**Nota:**

(1) Dejar en blanco aquellos que no apliquen o de lo contrario suprimir el campo.

(2) Si no tiene título especificar si está en trámite, es egresado o aún está cursando estudios.

(3) Agregar celdas de considerarlo necesario.

**OTROS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONCEPTO** | **ESPECIALIDAD** | **INSTITUCIÓN** | **CIUDAD / PAÍS** | **ESTUDIOS REALIZADOS** **DESDE / HASTA****MES/AÑO**  **(TOTAL HORAS)** | **FECHA DE EXTENSIÓN DEL TÍTULO (1)****(MES/AÑO)** | **INDICAR Nº DE FOLIO (PÁGINA) DE L DOCUMENTO DE SUSTENTO** |
| Segunda Especialización  |  |  |  |  |  |  |
| Post-Grado o Especialización |  |  |  |  |  |  |
| Cursos/Seminarios |  |  |  |  |  |  |
| Capacitación |  |  |  |  |  |  |
| Diplomados |  |  |  |  |  |  |
| Informática (2) |  |  |  |  |  |  |
| Idiomas (3) |  |  |  |  |  |  |

**Nota:**

1. Dejar en blanco aquellos que no apliquen o de lo contrario suprimir el campo.
2. Agregar celdas de considerarlo necesario.
* Especificar programas o aplicativos que domina:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

* Especificar los Idiomas que domina:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**III. EXPERIENCIA LABORAL**

Detallar en cada uno de los siguientes cuadros, sólo la experiencia que esté involucrada con el servicio al cual se postula y en orden cronológico.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **NOMBRE DE LA ENTIDAD O EMPRESA** | **CARGO** | **FECHA DE INICIO****(MES/ AÑO)** | **FECHA DE CULMINACIÓN****(MES/ AÑO)** | **TIEMPO EN EL CARGO****(AÑOS Y MESES)** | **INDICAR Nº DE FOLIO (PÁGINA) DE L DOCUMENTO DE SUSTENTO** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| Breve descripción de la función desempeñada: |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **NOMBRE DE LA ENTIDAD O EMPRESA** | **CARGO** | **FECHA DE INICIO****(MES/ AÑO)** | **FECHA DE CULMINACIÓN****(MES/ AÑO)** | **TIEMPO EN EL CARGO****(AÑOS Y MESES)** | **INDICAR Nº DE FOLIO (PÁGINA) DE L DOCUMENTO DE SUSTENTO** |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| Breve descripción de la función desempeñada: |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **NOMBRE DE LA ENTIDAD O EMPRESA** | **CARGO** | **FECHA DE INICIO****(MES/ AÑO)** | **FECHA DE CULMINACIÓN****(MES/ AÑO)** | **TIEMPO EN EL CARGO****(AÑOS Y MESES)** | **INDICAR Nº DE FOLIO (PÁGINA) DE L DOCUMENTO DE SUSTENTO** |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| Breve descripción de la función desempeñada: |

**Nota:** Agregar cuadro de ser necesario.

**IV.** DATOS ADICIONALES

1. Usted es una persona Licenciada de las Fuerzas Armadas y cuenta con la certificación correspondiente

|  |
| --- |
| Marque con (X) e indique el folio (página) del documento que lo acredita |
| SI | NO | Nº Folio  |
|  |  |  |

1. Usted es una persona con Discapacidad y cuenta con la certificación correspondiente

|  |
| --- |
| Marque con (X) e indique el folio (página) del documento que lo acredita |
| SI | NO | Nº Folio  |
|  |  |  |

El presente documento tiene carácter de Declaración Jurada, todos los consignados se ajustan a la verdad y me someto a los controles posteriores que implemente el Gobierno Regional del Callao.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **Firma**

 **DNI.**