PROCESO CAS N° 008-2018-MIGRACIONES-RH

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE: ANALISTA DE SERVICIO AL CIUDADANO II

I. GENERALIDADES:

1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Contratar el servicio de:

CANTIDAD	PUESTO
01	ANALISTA DE SERVICIO AL CIUDADANO II

2. DEPENDENCIA O UNIDAD ORGÁNICA SOLICITANTE

Gerencia de Usuarios.

3. DEPENDENCIA ENCARGADA DE REALIZAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Oficina General de Recursos Humanos

4. BASE LEGAL

a) Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Publico para el año Fiscal 2018.
b) Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales
c) Decreto Legislativo N° 1057 que regulo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
d) Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008 y modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
e) Las demás disposiciones que resulten aplicables.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – GERENCIA DE USUARIOS – V°B° – A. GARCIA C.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica	Bachiller en Administración, Negocios Internacionales, Economía o Derecho.
Cursos y/o programas de especialización	Gestión Pública y/o Gestión por Resultados y/o Gestión por Procesos (no menor a 12 horas).
Conocimientos (*)	- Conocimiento en atención al cliente - ISO 9001 - Word, Excel y Power Point a nivel intermedio - Inglés intermedio
Experiencia	Experiencia general mínima de tres (03) años laborando en el sector público y/o privado, de los cuales un (01) año en cargos y/o funciones afines en el sector público y/o privado.
Habilidades o Competencias	Vocación de Servicio, Organización de información, Orden y Trabajo en Equipos.
Requisitos adicionales.	No aplica.

(*) Los conocimientos se acreditarán en la etapa de entrevista.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Principales funciones a desarrollar:

- Implementar el plan de trabajo en coordinación con el Gerente de Usuarios para establecer lineamientos sobre estándares en la atención.
- Elaborar una matriz de comparación y autoevaluación de atención al usuario.
- Proponer acciones correctivas y preventivas para mejorar la atención al ciudadano.
- Elaborar informes técnicos de las actividades e incidencias de atención al usuario para cumplir con los estándares de calidad de atención al usuario.
- Apoyar en la elaboración de procedimientos vinculados a la atención al ciudadano para cumplir con los estándares de calidad.
- Realizar el seguimiento de la orientación al ciudadano respecto a la queja o reclamo mediante el sistema (presencial, telefónico y virtual) para su atención respectiva.
- Las demás funciones que les sean asignadas por el Gerente de Usuarios.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	En la Sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
Duración del contrato	Tres (03) meses, sujeto a posible renovación.
Remuneración Mensual	S/ 3,000.00 (Tres mil con 00/100 soles) mensual. Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad inmediata.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – GERENCIA DE USUARIOS
V°B°
A. GARCIA C.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	7 de marzo de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Del 8 al 21 de marzo de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
CONVOCATORIA		
Publicación de la convocatoria en la página web, www.migraciones.gob.pe	Del 22 al 28 de marzo de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
Presentación del Expediente de Postulación (Hoja de Vida Documentada, Ficha Curricular y declaraciones juradas, estos dos últimos descargarlos de la página web de MIGRACIONES, www.migraciones.gob.pe) en la Mesa de Parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones ubicada en Av. España Nº 610 – Breña.	02 de abril de 2018 Hora: de 08:00 a 16:00 horas	Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Migraciones
SELECCIÓN		
Evaluación curricular (Evaluación del Expediente de Postulación)	Del 3 al 4 de abril de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
Publicación de resultados de la evaluación curricular en la página web, www.migraciones.gob.pe (Resultados Preliminares).	5 de abril de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
Entrevista Personal Lugar: en Av. España Nº 734 – Breña.	6 de abril de 2018	Comité de Evaluación CAS
Publicación de resultados finales en la página web, www.migraciones.gob.pe	9 de abril de 2018	Oficina General de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato	Del 10 al 16 de abril del 2018	Oficina General de Recursos Humanos
Registro del Contrato	Durante los 5 primeros días hábiles después de la firma del contrato	Oficina General de Recursos Humanos

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 APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO
1. EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE DE POSTULACIÓN	60 %	60,00	60,00
2. ENTREVISTA PERSONAL	40 %	30,00	40,00
PUNTAJE TOTAL	**100 %**	**90,00**	**100,00**

El puntaje mínimo aprobatorio será de 90 puntos.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. 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.

Solo se considerará la postulación a una convocatoria CAS de la Superintendencia Nacional de Migraciones (de efectuarse se excluirá la postulación), ingresar por Mesa de Partes su EXPEDIENTE DE POSTULACIÓN, según el cronograma del proceso al que postula; considerar que **todas las hojas que forman parte del expediente deben estar foliadas y rubricadas correctamente y sin enmendaduras** (Ficha Curricular, Curriculum Vitae documentado y formatos del 1 al 5), dentro de un folder con su fastener (no hojas sueltas) y cumpliendo el siguiente orden:

1) **La Ficha Curricular:** Descargar de la página web www.migraciones.gob.pe/oportunidadeslaborales, registrar la información solicitada correctamente en cada ítem, señalando la página donde se encuentre cada documento de sustento que forma parte del expediente y en orden cronológico. Al final de la ficha debe constar el nombre completo del postulante, firma, fecha y huella dactilar.
2) **Curriculum Vitae:** Debe estar debidamente ordenado y documentado.
3) **Copia del DNI:** Legible.
4) **Anexos 01, 02, 03, 04 y 05:** Descargar de la página web www.migraciones.gob.pe/oportunidadeslaborales, llenar los formatos debidamente con la información requerida.

Nota: El incumplimiento a lo mencionado en los puntos del 1 al 4 de documentación a presentar (Ficha Curricular, CV y Anexos) dará como resultado de "NO APTO" EN LA ETAPA DE EVALUACIÓN CURRICULAR DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

La entidad no efectuará la devolución parcial o total de la documentación que conforma el expediente de cada postulante.
Los postulantes deberán presentar su expediente de postulación en **SOBRE CERRADO y rotulado**, dirigido a la Oficina General de Recursos Humanos a través de **MESA DE PARTES** de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la dirección indicada en el cronograma, conforme al siguiente modelo:

Señores:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

Proceso **CAS N°.....-2018**

Puesto:_____
Apellidos:_____
Nombres:_____
Número de DNI: _____
Domicilio Actual:_____

NUMERO TOTAL DE FOLIOS PRESENTADOS: _____

Los expedientes presentados fuera de fecha (antes o después a la fecha programada en el cronograma), no serán considerados en la evaluación.

VIII. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

La etapa de selección estará a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos, la misma que consta de dos (2) etapas:

1.1. Primera Etapa: Evaluación Curricular (Expediente de Postulación)

El cumplimiento de los requisitos indicados en el perfil del puesto deberá ser **acreditado** con copia de la documentación correspondiente: diplomas, constancias de estudios realizados, certificado de trabajo y/o constancias laborales, etc.
El postulante que cumpla con presentar y sustentar los requisitos mínimos del perfil (Formación Académica y Experiencia Laboral), obtendrá la calificación de 60 puntos, considerándose "**APTO**" de lo contrario será "**NO APTO**". Dichos resultados serán publicados en la página web institucional (RESULTADOS PRELIMINARES).

- **Formación Académica:**

El postulante deberá acreditar el Grado Académico requerido o estudios según lo solicitado en el perfil del puesto, con documentación debidamente emitida por el centro de estudios.
Las Capacitaciones, Diplomados, Especialidades o Post grado, se acreditan con la constancia o certificado respectivo.

- **Cursos o Programas de Especialización:**

Estudios de especialización: Los programas de especialización y Diplomados deberán ser de acuerdo a lo requerido en el perfil del puesto (Mínimo: 90 horas de duración). Sólo se podrán considerar los estudios de especialización desde 80 horas, si son organizados por disposición de un Ente rector, en el marco de sus atribuciones normativas.
Solo se considerarán los certificados que mencionen el número de horas.
Cursos: Las modalidades de capacitación como cursos, taller, seminario, conferencias, entre otros.
Otros: De acuerdo a la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, se señala que para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.

- **Experiencia:**

Para aquellos puestos donde se requiere formación técnica o universitaria completa, el tiempo de experiencia se contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, lo que incluye también las prácticas profesionales, lo cual se deberá adjuntar la constancia de egreso, como requisito obligatorio adicional.
Asimismo, la experiencia laboral se podrá acreditar con contratos de trabajo, boletas de pago, con Resoluciones de designación o encargatura (acreditando inicio y cese del mismo), para los casos donde no se requiera formación técnica y/o profesional (solo primaria o secundaria), se contabilizará cualquier experiencia laboral.
Se podrá acreditar con constancias o contratos por servicios generados como consecuencia de relaciones contractuales de naturaleza civil (Ejemplo: Locación de servicios).
En ninguno de los casos se considerará las prácticas pre profesionales u otras modalidades formativas, a excepción de las prácticas profesionales.
Para los casos de SECIGRA, se considera como experiencia laboral únicamente el tiempo después de haber egresado de la formación correspondiente.

1.2. Segunda Etapa: Entrevista Personal

La finalidad de la entrevista personal es encontrar a los candidatos idóneos para el puesto requerido, analizando el perfil personal, conductual, las actitudes, habilidades y conocimiento del postulante conforme a las competencias de cada perfil de puesto.
El puntaje mínimo aprobatorio en la etapa de entrevista por cada miembro del Comité Entrevistador, es de treinta (30) puntos y el máximo cuarenta (40) puntos, luego de lo cual se promedia ambos puntajes para su posterior publicación.

2. DE LAS BONIFICACIONES

De conformidad con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE, que formaliza la modificación del artículo 4 de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR-PE, se precisa lo siguiente:

- Para recibir la bonificación por la condición de personal licenciado de las fuerzas armadas (10% sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección) el postulante debe presentar, copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

- Para recibir la bonificación por discapacidad (15% sobre el puntaje final obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección), el postulante debe presentar, copia simple del certificado de discapacidad otorgado por los médicos certificadores registrados de establecimientos de salud pública y privada, o por las Brigadas Itinerantes Calificadoras de Discapacidad (BICAD) a cargo del Ministerio de Salud; o en su defecto, la Resolución de Discapacidad vigente emitida por el CONADIS.

3. RESULTADO FINAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Para ser declarado ganador o ganadores, el (los) postulante (s) deberán obtener el puntaje mínimo de noventa (90) puntos, que es el resultado de la suma de los puntajes obtenidos en las etapas que conforman el proceso de selección.
Si dos o más postulantes superan el puntaje mínimo aprobatorio, se adjudicará como ganador o ganadores a los postulantes que obtengan el mayor puntaje.
El resultado final del Proceso de Selección se publicará en la página institucional de MIGRACIONES, en la fecha que se indica en el cronograma.

4. EMPATE EN PUNTAJE DE POSTULANTES

De presentarse empate en el resultado entre dos o más postulantes, luego de la entrevista personal; a efectos de determinar al ganador, se procederá al desempate aplicando los siguientes criterios, en el orden de prelación establecido; siempre y cuando, no existan vacantes suficientes para asignar a los empatados:
- Al postulante que acredite mayor experiencia laboral específica en el puesto o cargo, relacionado al servicio convocado.
- Al postulante que acredite mayor experiencia laboral de manera general.
- Al postulante que acredite mayor antigüedad del Título, grado académico de bachiller o estudios universitarios o técnicos, según el perfil requerido.

IX. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO

El contrato deberá suscribirse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la publicación del resultado final. 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 inmediatamente siguiente para que proceda a la suscripción del respectivo contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la correspondiente notificación.
De no suscribirse el contrato por los mismos motivos, la Oficina General de Recursos Humanos podrá seleccionar a la persona que ocupa el orden de mérito inmediatamente siguiente, siempre que haya obtenido el puntaje mínimo requerido, o declarar desierto el proceso, previa coordinación con el órgano o

unidad requirente. De no existir postulantes seleccionados en el segundo y/o tercer orden de mérito, la Oficina General de Recursos Humanos declara desierto el proceso de contratación, comunicándole dicha decisión al órgano o unidad orgánica requirente.

X. 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 la evaluación del proceso.

2. CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

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

XI. VERIFICACIÓN POSTERIOR

Toda documentación e información presentada y declarada por el postulante ganador que firmó Contrato, está sujeta a verificación posterior. Si se comprueba que este no brindó información y documentación fidedigna, será sometido a Proceso Administrativo Disciplinario con eventual sanción correspondiente. De igual forma, si luego de la verificación posterior, se comprueba que el postulante declarado ganador que firmó Contrato no cumple con los requisitos establecidos en el Perfil de Puesto y/o en las Bases del presente Proceso de Selección CAS, la Oficina General de Recursos Humanos RESOLVERÁ el Contrato, siendo pasible de las sanciones administrativas, civiles y penales que correspondiera.

XII. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Las comunicaciones sobre el presente proceso de selección serán realizadas a través del Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones: https://www.migraciones.gob.pe/index.php/oportunidades-laborales Asimismo, de conformidad a lo establecido al numeral 20.4 del artículo 20° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, modificado con el Decreto Legislativo N° 1029, las notificaciones de los actos que la Superintendencia Nacional de Migraciones considere pertinente serán remitidos al correo electrónico consignado por el postulante en su respectiva Ficha Curricular.
Es responsabilidad de los postulantes revisar las comunicaciones realizadas en la página web de la entidad.