

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesSuperintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS
PROCESO CAS N° 378-2018-SUTRAN/05.1.4
CONTRATAR A UN (01) GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

I. GENERALIDADES**1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA:**

Contratar los servicios de:

CANTIDAD	PUESTO
01	GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2. UNIDAD ORGÁNICA REQUIRENTE:

Gerencia General - Plataforma de Atención Integral al Ciudadano.

3. UNIDAD ORGÁNICA ENCARGADA DE REALIZAR EL PROCESO DE SELECCIÓN:

Oficina de Administración – Unidad de Recursos Humanos.

4. BASE LEGAL:

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, y su norma modificatoria Ley N° 29849.
- Reglamento del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por D. S. N° 075-2008-PCM, modificado por D.S. N° 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MINIMOS/PERFIL	DETALLE
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado en la carrera universitaria de Derecho o Ciencias de la Comunicación.
Experiencia Laboral <i>Para aquellos puestos donde se requiere formación técnica o universitaria se contará desde el egreso de la formación correspondiente. Presentar constancia de egresado en el expediente de postulación, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el diploma de grado o título.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general de un (01) año en el sector público y/o privado. • Experiencia laboral específica de seis (06) meses desempeñando labores en temas de atención al público o afines al puesto en el sector público y/o privado.
Cursos y/o estudios de especialización	<ul style="list-style-type: none"> •
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, proactividad, orientación al usuario, resolución de conflicto.
Conocimientos: mínimos o indispensables	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N°27444). • Reglamento Nacional de Tránsito. • Decreto Supremo N°016-2008-MTC. • Ley N°29380 – Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. • Ofimática Nivel Básico.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Principales funciones a desarrollar:

- Atender al público usuario en el canal de atención telefónica.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesSuperintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

- Brindar información y orientación personalizada al público usuario sobre diferentes trámites seguidos ante la SUTRAN.
- Coordinar con todas las Unidades Orgánicas para el seguimiento de trámite a fin de dar una respuesta efectiva al ciudadano.
- Anotar en el registro de llamadas de central telefónica, las llamadas recibidas diariamente.
- Derivar llamadas a los órganos o unidades Orgánicas de corresponder.
- Ordenar, clasificar y archivar la documentación de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano.
- Otras funciones que asigne la Gerencia General.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Lima.
Vigencia del contrato	Hasta el 31/12/2018. (Solamente año 2018)
Remuneración mensual	S/. 2,000.00 (Dos Mil 00/100 Soles)
Otras condiciones esenciales	Disponibilidad Inmediata.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO:

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
1 Publicación del proceso en el Aplicativo Informático para el registro y difusión de las ofertas laborales del Estado. Decreto Supremo N° 003-2018-TR.	11/09/2018	Unidad de Recursos Humanos
CONVOCATORIA		
2 Publicación de la convocatoria en la Página Web de la SUTRAN: http://www.sutran.gob.pe	11/09/2018	Unidad de Recursos Humanos
3 Presentación del expediente de postulación debidamente escaneado y convertido a PDF en un (01) solo archivo hasta ocho (08) Megabytes, en la siguiente dirección electrónica: proceso_cas@sutran.gob.pe	25/09/2018 Hora: de 08:30 a 16:30	Unidad de Recursos Humanos
SELECCIÓN		
4 Evaluación de la hoja de vida	Del 26/09/2018 al 27/09/2018	Comité de Selección
5 Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en Página Web de la SUTRAN: http://www.sutran.gob.pe	28/09/2018	Unidad de Recursos Humanos
6 Entrevista Personal	Del 01/10/2018 al 04/10/2018	Comité de Selección
7 Publicación de resultado final en la Página Web de la SUTRAN: http://www.sutran.gob.pe	04/10/2018	Unidad de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesSuperintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

8	Suscripción del Contrato	Del 05/10/2018 al 12/10/2018	Unidad de Recursos Humanos
---	--------------------------	---------------------------------	-------------------------------

NOTA 01: La publicación de los resultados de cada una de las etapas del proceso de selección, se realizará en la Página Web de la SUTRAN <http://www.sutran.gob.pe>, siendo responsabilidad de cada postulante revisar dicha información.

VI. ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación del proceso de selección tendrán un mínimo y un máximo de puntos. La distribución se realiza de esta manera:

Cuando se trate de Evaluación Curricular y Entrevista Personal:

EVALUACIONES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	PESO
EVALUACIÓN CURRICULAR (EC)	50		50%
ENTREVISTA PERSONAL (EP)	30	50	50%
PUNTAJE TOTAL			100%
	Puntaje Total		

- El Puntaje Total se Obtiene: 50% EC + 50% EP el cual tendrá que llegar a un mínimo de 80% para estar en la lista que definirá al GANADOR del Proceso.
- Si al sumar los puntajes parciales de los criterios referidos se produce uno o más empates en el puntaje total, se dará prioridad al postulante con mayor experiencia en la prestación del servicio requerido.
- Las Etapas del Proceso de Selección son eliminatorias.

Cuando se trate de Evaluación Curricular, Evaluación Escrita u otras y Entrevista Personal:

EVALUACIONES	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	PESO
EVALUACIÓN CURRICULAR (EC)	40		40%
EVALUACIÓN ESCRITA (EE)	15	20	20%
EVALUACIÓN PSICOLOGICA (EPS)	---	---	ASISTENCIA OBLIGATORIA
ENTREVISTA PERSONAL (EP)	21	40	40%
PUNTAJE TOTAL			100%
	Puntaje Total		

- La Evaluación Psicológica no tiene puntaje, sin embargo, es de carácter obligatorio. El postulante que no se presente a rendir examen psicológico en la fecha precisada en el cronograma establecido en las bases de la convocatoria, será eliminado del proceso de selección.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR E IMPEDIMENTOS PARA POSTULAR

1. Presentación de la Hoja de Vida

De acuerdo a lo señalado en la convocatoria del proceso de selección, los postulantes presentarán sus hojas de vida documentadas, en forma digital, únicamente en la fecha señalada, desde las 08:30 a las 16:30 horas, pasado dicho horario las propuestas se entenderán como no presentadas.

De igual forma, se precisa que una propuesta no será admitida cuando no incluya los documentos señalados como obligatorios, no cumpla con los requisitos mínimos indicados

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesSuperintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías*“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”*

en el Perfil de la Convocatoria o no cumpla con las formalidades para la presentación de la misma establecida en la convocatoria del proceso de selección.

Asimismo, los documentos presentados por los postulantes en sus propuestas, luego del proceso de selección pasarán a formar parte del acervo documentario de la SUTRAN, por lo que no procederá la devolución de los mismos.

a. Documentos Obligatorios

En el siguiente orden:

- Ficha Curricular de Postulación (los datos deberán ser legibles).
- Currículum Vitae actualizado y documentado.
- Solicitud de Postulación a Proceso de Selección.
- Declaración jurada de no tener inhabilitación administrativa ni judicial vigente para prestar servicios al Estado.
- Declaración jurada de registro de deudores alimentarios morosos-REDAM.
- Declaración jurada sobre información de haber prestado servicios en alguna entidad de la administración pública.
- Declaración jurada de no poseer antecedentes penales ni policiales.
- Declaración jurada de parentesco y nepotismo.
- Declaración jurada de no tener vínculos con empresas fiscalizadas y supervisadas por la SUTRAN.
- Declaración jurada de no percibir otra remuneración de otra entidad del Estado.
- Declaración Jurada de Autenticidad de Información y Documentación.
- Declaración Jurada de Datos Personales.

La omisión de la presentación de estos documentos, acarrea que el postulante sea declarado NO APTO en la etapa respectiva.

Asimismo se precisa que el postulante que resulte ganador del presente proceso deberá tener el Registro Único de Contribuyente – RUC en condición activo y habido; de lo contrario, no procederá la suscripción del contrato y se declarará ganador al accesitario (segundo lugar).

b. Documentos Facultativos

Son aquellos que se presentan para otorgar mayor puntaje o bonificaciones.

- En caso de ser una persona con discapacidad, el postulante deberá presentar la Resolución de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a cargo del Consejo Nacional de Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
- En caso de ser licenciado de las Fuerzas Armadas, el postulante deberá presentar copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de licenciado.

Todas las declaraciones juradas, formularios y demás documentos deberán ser debidamente completados y suscritos por el postulante. De no cumplirse con estas exigencias, al postulante se le declarará como NO APTO en la etapa respectiva.

2. Evaluación de la Hoja de Vida

La evaluación de la Hoja de Vida se realizará tomando en cuenta los requisitos mínimos establecidos en el perfil del puesto señalado en la Convocatoria.

En la fecha establecida en la convocatoria, el Comité de Selección verificará que los expedientes de postulación contengan la documentación solicitada como obligatoria, de no ser así, al postulante se le declarará NO APTO.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesSuperintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

En esta etapa, se evalúa también la formación, la experiencia profesional, la experiencia laboral y la capacitación. Se realiza sobre la base de la información contenida en los documentos presentados por el postulante.

La información profesional, académica y laboral se acredita únicamente de la siguiente forma:

Para el caso de:	Se acreditará con*:
• Título profesional o técnico	Copia del Título profesional o técnico según corresponda
• Colegiatura vigente	Copia de habilitación
• Grado de Bachiller	Copia del Diploma de Bachiller
• Egresado universitario o técnico	Copia de constancia o certificado de egreso expedido por el Centro de Estudios
• Estudios Universitarios o técnicos	Copia de las constancias o certificado de estudios y/o documento expedido por el centro de estudio que haga constar dichos estudios.
• Capacitación	Copia de la Constancias y/o certificados
• Estudios Extranjeros	Con la traducción oficial al idioma español de los documentos que acrediten estudios en el extranjero, debidamente legalizados ante el Consulado y/o Ministerio de Relaciones Exteriores, así como contar con la validación de la SUNEDU para los casos de grados académicos y título profesional o deberán contar con el registro en la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
• Experiencia	Copia de constancias, resoluciones de inicio y fin de la relación laboral, contratos, certificados y otros documentos que acrediten lo requerido, en los que se deje constancia del periodo de prestación de servicios.

*No se admitirán declaraciones juradas para acreditar experiencia laboral, formación profesional, académica o capacitaciones.

Toda copia presentada por el postulante deberá ser LEGIBLE, caso contrario se desestimará la documentación.

Para aquellos puestos donde se requiere formación técnica o universitaria, el tiempo de experiencia se contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, lo que incluye también las prácticas profesionales.

Para los casos donde no se requiere formación técnica y/o profesional (sólo primaria o secundaria), se contará cualquier experiencia laboral.

En ninguno de los casos, se considerarán las prácticas pre-profesionales u otras modalidades formativas, a excepción de las prácticas profesionales.

(*) La Unidad de Recursos Humanos podrá solicitar los documentos originales para realizar la verificación posterior de los mismos. Si se presenta en desorden los documentos solicitados, se calificará como NO PRESENTADO, no apareciendo en la lista de APTOS y NO APTOS.

3. Impedimentos para postular

- Tener inhabilitación vigente para prestar servicios al Estado, conforme al REGISTRO NACIONAL DE SANCIONES DE DESTITUCIÓN Y DESPIDO
- Tener inhabilitación administrativa o judicial vigente con el Estado.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Superintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

OBSERVACIONES RESALTANTES

- No se admitirán declaraciones juradas para acreditar la experiencia laboral y/o profesional ni para acreditar formación académica.
- El expediente de postulación se deberá presentar debidamente **escaneado y convertido únicamente a PDF en un (01) solo archivo hasta ocho (08) Megabytes**, vía correo electrónico **proceso_cas@sutran.gob.pe**. Asimismo, en el correo electrónico deberá **indicar claramente** los nombres y apellidos del postulante, el número de proceso y el cargo al que postula. De no cumplirse con estas exigencias, la propuesta figurará como **NO PRESENTADA**, no apareciendo en los resultados de Evaluación Curricular.
- No se admitirán correos electrónicos conteniendo enlaces externos (OneDrive, Dropbox, etc); no se admitirán propuestas enviadas en varios archivos o en más de un correo electrónico. En estos casos figurará como propuesta **NO PRESENTADA**, no apareciendo en los resultados de Evaluación Curricular.
- Solamente se admitirán propuestas enviadas en el día y en el horario indicado en el **CRONOGRAMA** de las Bases de la presente convocatoria. Las propuestas que se reciban antes o después del día y horario establecido serán desestimadas y figurarán como propuesta **NO PRESENTADA**, no apareciendo en los resultados de Evaluación Curricular.
- El postulante podrá enviar solamente un (01) correo electrónico por el proceso al cual aspira, éste deberá contener la documentación solicitada. No se admitirá el envío de más correos electrónicos por correcciones en la documentación remitida por el postulante. Para estos casos **solamente** se evaluará el primer correo enviado, los demás correos serán desestimados. En ese sentido, **se insta** al postulante a **verificar** detenidamente las Bases de la presente convocatoria y los requerimientos solicitados **antes de enviar su propuesta**. No obstante, el postulante deberá constatar haber recibido el correo de respuesta automática que confirma la recepción de su expediente de postulación.
- El Currículo Vitae y la Ficha Curricular tendrán carácter de Declaración Jurada.
- **No se admitirán propuestas de postulación, si cada hoja del expediente no se encuentra debidamente rubricada (firmar) y numerada (foliar).**
- Los postulantes que no presenten en su Expediente de postulación, la documentación que sustente su Currículo Vitae, la Ficha Curricular completa, llenada y firmada, los Formatos y las Declaraciones Juradas debidamente llenadas y firmadas, serán considerados **NO APTOS** en la respectiva etapa del Proceso de Selección.
- En caso que el postulante ganador no suscriba contrato durante el plazo establecido en el cronograma de la presente convocatoria, la Unidad de Recursos Humanos procederá a notificar al postulante aprobado que quedó en segundo lugar, vía correo electrónico, consignado en la Ficha Curricular, del expediente de postulación.
- El postulante que resulte ganador del presente proceso de selección, así como su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, no podrán constituir o integrar empresas vinculadas a las actividades materia de competencia de la SUTRAN o tener vínculo contractual o laboral con alguna de ellas, según lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías aprobado con Decreto Supremo N°033-2009-MTC.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Superintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

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

A. **Declaratoria de Proceso Desierto**

El Proceso puede ser declarado desierto, cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Cuando no se presenten postulantes al proceso de selección; o
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple los requisitos mínimos del perfil; o
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos del perfil, ninguno de los postulantes obtenga el puntaje mínimo requerido en las etapas de evaluación del proceso.

B. **Suspensión o Postergación de las Etapas del Proceso de Selección**

El Proceso puede ser suspendido o postergado en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Cuando concurren situaciones por casos fortuitos o fuerza mayor que hagan imposibles continuar el proceso.
- b. Cuando el Comité de Selección por razones justificadas necesite mayor tiempo para evaluación en cada una de las etapas.

Toda suspensión o postergación del proceso de selección deberá ser publicada y justificada, siendo responsabilidad de la Unidad de Recursos Humanos, de efectuar la publicación respectiva. Solo procede hasta antes de la Etapa de Entrevista.

C. **Cancelación del Proceso**

En cualquier estado del proceso de selección, hasta antes de la suscripción del contrato, se podrá cancelar el proceso cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Cuando desaparezca la necesidad del servicio con posterioridad al inicio del proceso de selección; o
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otros supuestos debidamente justificados.

IX. CONTRATO

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, suscribirá el contrato dentro de los alcances del Decreto Legislativo 1057 (modelo aprobado mediante **Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE**). Este contrato no generará una relación laboral indeterminada con el Contratado y solo está sujeto a los beneficios laborales establecidos en la norma de la materia. Una vez concluido el contrato, éste podrá ser renovado.

La entidad podrá disponer, previa evaluación, si los servicios requeridos en la presente convocatoria pudieran implicar que el servidor se desplace a un ámbito geográfico diferente al original (a una provincia diferente de manera temporal o permanente). Al respecto, el desplazamiento del trabajador supondrá únicamente la ejecución de lo requerido.¹

¹ De acuerdo al Informe Técnico N°1308-2016-SERVIR/GPGSC, de fecha 15 de julio de 2016.