

SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA
BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN
CAS 185-2018- SENASA/SEDECENTRAL

Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios de: Asistente Intermedio en mesa de ayuda

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de 02 Asistentes Intermedio en mesa de ayuda

2. Dependencia - Unidad Orgánica

Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional - Unidad de Informática y Estadística

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Unidad de Gestión de Recursos Humanos

4. Base legal

- a. Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el ejercicio fiscal 2018.
- b. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la información pública.
- c. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, modificado por Ley N° 29847, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto 1057 y otorga derechos laborales.
- d. 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.
- e. Procedimiento de Selección para Contratación Administrativa de Servicios. (Disponible en página web del SENASA)
- f. Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad.
- g. Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.
- h. R.M. N° 124-2018-TR, que aprueba el manual de usuario del aplicativo para el registro y difusión de las ofertas laborales.
- i. Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MINIMOS	DETALLE
Experiencia: Se computa desde el egreso de la formación correspondiente. Presentar constancia de egresado en la etapa curricular, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el Diploma de Bachiller o Título.	- Experiencia general: 3 años - Experiencia específica (en el sector público o privado realizando acciones relacionadas a las funciones y Objeto de la convocatoria): 2 años
Habilidades y Competencias:	Vocación de servicio, Orientación a resultados, Trabajo en equipo y Análisis.
Formación académica y/o Nivel educativo:	Técnico titulado o egresado Universitario Sistemas, Informática o afines
Cursos y/o estudios de especialización - Indispensable (*) Capacitaciones: Los cursos deben tener no menos de 12 horas de capacitación. Se podrán consignar acciones de capacitación desde 8 horas, si son organizadas por el ente rector correspondiente. Las Especializaciones o Diplomados deben tener no menos de 90 horas de capacitación y 80 horas si son organizados por un ente rector.	Cursos, Seminarios, Talleres, Diplomados, Especializaciones; requeridos y sustentados con documentos, relacionados a los siguientes temas: Ensamblaje/soporte de computadora y aplicaciones WEB /Java (mínimo 12 horas)
Conocimientos para el puesto y/o cargo: Deseable	Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentadora): Gestión de atención a usuario, Manejo de Base de datos básico (**) Inglés: Básico Ofimática (Procesador de textos, Hojas de cálculo y Programas de presentaciones): Nivel Básico
Certificaciones y/o Colegiatura:	

() Se aceptará toda constancia o certificado, en caso no consigne la cantidad de horas de la capacitación, se contabilizará lo declarado por el postulante en su ficha de inscripción, es potestad del SENASA realizar la verificación posterior.*

*(**) No requieren documentación sustentatoria de inglés y ofimática, toda vez que su validación podrá realizarse en la etapa de evaluación del proceso de selección.*

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda
- b. Recepción de llamadas y correos de todos los usuarios de la organización con el fin de registrar, categorizar, direccionar y/o solucionar incidencias en el sistema de help desk
- c. Derivar, clasificar, realizar seguimiento de los tickets de acuerdo a su temática manteniéndolos siempre documentados, ampliando también la base de conocimientos en colaboración con todo el personal de soporte
- d. Atención básica de incidentes relacionados al servicio de mesa de ayuda
- e. Comunicar oportunamente a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención y sobre las responsabilidades de la Mesa de Ayuda y las responsabilidades de los usuarios para lograr un óptimo servicio
- f. Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.



IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Sede Central - La Molina
Duración del contrato	Inicio: Según lo estipulado en el contrato Término: 31 de diciembre del 2018
Contraprestación mensual	S/. 2,900 Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Disponibilidad para realizar viajes, Trabajo de campo y horario variable.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
1	Aprobación de la Convocatoria.	03/09/2018	OPDI
2	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	10/10/2018 al 23/10/2018	UGRH
CONVOCATORIA			
3	Publicación de la convocatoria en la página web del SENASA: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa	10/10/2018 al 23/10/2018	UGRH
4	Postulación: 1- Los postulantes deberán ingresar a la Portal institucional y revisar las bases del concurso CAS: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa 2- Enviar al siguiente correo electrónico cas_sedecentral@senasa.gob.pe los siguientes documentos sustentatorios en PDF: a. Ficha de datos personales - REG-OAD-06 y copia de los documentos sustentatorios. b. Declaración Jurada (A) - REG-URH-39 3- A todos los postulantes registrados les llegará un mensaje de confirmación. 4- El postulante es responsable de los datos consignados en la ficha de inscripción, la cual tiene carácter de declaración jurada. No podrá modificarse la ficha de inscripción ni complementarla una vez remitida.	24/10/2018 al 26/10/2018	Postulante
SELECCIÓN			
5	Publicación de los Postulantes ADMITIDOS, (Ver siguiente enlace: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa)	29/10/2018	Comité de Selección
6	Evaluación de Ficha de Inscripción - Ficha de Datos Personal REG-OAD-06	29/10/2018 al 31/10/2018	
7	Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular (Ver siguiente enlace: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa)	05/11/2018	
8	Lugar de la Entrevista: Av. La Molina N° 1915 La Molina (auditorio del Senasa) Frente a la puerta N° 1 de la UNALM.	07/11/2018 al 09/11/2018	
9	Publicación de los candidatos APROBADOS en la Entrevista Personal (Ver siguiente enlace: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa)	12/11/2018	
10	Publicación de los Resultados Finales (Ver siguiente enlace: www.senasa.gob.pe/senasa/unetealsenasa)	16/11/2018	
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
11	Suscripción del Contrato	Dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de publicado los resultados finales	UGRH
12	Registro del Contrato	Dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de publicado los resultados finales	

Notas: Las fechas indicadas en el proceso de selección son tentativas, podrá variar el cronograma, dándose a conocer por la página web.

Si el postulante declarado GANADOR en el proceso de selección, no presentara la información requerida o no suscriba el contrato durante los cinco (5) días hábiles posteriores a la publicación del resultado final, se procederá a convocar al primer accesitario según orden de méritos para que proceda a la suscripción del contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación. De no suscribir el contrato el primer accesitario por las mismas consideraciones anteriores, la Entidad podrá convocar al siguiente accesitario según orden de mérito o declarar desierto el proceso de selección.

El inicio de la prestación del servicio será dentro de los 60 días calendarios siguientes a la suscripción del contrato.

Todas las comunicaciones colectivas y/o notificaciones se realizarán mediante la página web del SENASA, es responsabilidad de los postulantes mantenerse informados.

Consultas diríjirlas únicamente al correo electrónico que ha dispuesto el SENASA: cas_sedecentral@senasa.gob.pe

VI. DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección comprende las siguientes etapas y puntajes de acuerdo a lo detallado a continuación:

Cuadro I: Perfil que requiere Cursos de capacitación.



ETAPAS		Descripción	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
EVALUACIÓN CURRICULAR - Eliminatorio				
1	Formación Académica - Nivel Educativo	Calificación de la documentación presentada.	7	10
2	Experiencia General		9	13
3	Experiencia Específica		11	16
4	Capacitaciones - Diplomados		8	11
TOTAL			35	50
ENTREVISTA - Eliminatorio				
a.	Evaluación de entrevista personal	Conocimientos, Habilidades, competencias, etc.	35	50
TOTAL			35	50

Cuadro II: Perfil que No requiere Cursos de capacitación.

ETAPAS		Descripción	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
EVALUACIÓN CURRICULAR - Eliminatorio				
1	Formación Académica - Nivel Educativo	Calificación de la documentación presentada.	9	12
2	Experiencia General		11	17
3	Experiencia Específica		15	21
TOTAL			35	50
ENTREVISTA - Eliminatorio				
a.	Evaluación de entrevista personal	Conocimientos, Habilidades, competencias, etc.	35	50
TOTAL			35	50

Notas:

Se otorgará una bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la etapa de la entrevista, de conformidad con lo establecido en el art. 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva 061-2010-SERVIR/PE; al personal licenciado de las Fuerzas Armadas. (Para hacerse acreedor de esta bonificación el postulante tendrá que consignarlo en la ficha de inscripción).

Se otorgará una bonificación del 15% sobre el puntaje total obtenido, a las personas con discapacidad (Para hacerse acreedor de esta bonificación el postulante deberá consignarlo en la ficha de inscripción y del mismo modo deberá presentar el documento oficial emitido por el CONADIS.)

Para pasar a la siguiente fase se debe obtener un puntaje mínimo aprobatorio de 70 puntos; asimismo, el cuadro de méritos se elaborará únicamente con aquellos postulantes que hayan aprobado todas las fases de carácter eliminatorio previstas en la etapa de selección, y el(los) postulante(s) que obtenga(n) el(los) puntaje(s) más alto será declarado como GANADOR(ES) de la Convocatoria.

En caso de igualdad de puntajes en el resultado final, el Comité de Evaluación respectivo procederá de la siguiente manera:

-Si uno de los postulantes es una persona con discapacidad, se priorizará su contratación en cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 29973.

-Caso contrario, se seleccionará a aquél que tenga mayor tiempo de experiencia en puestos similares al servicio requerido o sucesivamente al postulante que posea la mayor especialización relacionada al servicio, dejando constancia de ello en el Acta de Resultado Final.

VII. DE LA DECLATORIA 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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo obtenido el puntaje mínimo y siendo único postulante, no se presenta al examen de conocimientos o entrevista.
- Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de selección 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:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras debidamente justificadas.

