

**REQUISITOS, CRONOGRAMA Y BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN  
PROCESO CAS N° 072 - 2018 - RENIEC  
OPERADOR/A TELEFONICO/A**

**I. GENERALIDADES:**

**1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de (01) Operador/a Telefónico/a

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

Gerencia de Imagen Institucional / Sub Gerencia de Relaciones Públicas.

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

Gerencia de Talento Humano / Sub Gerencia de Personal.

**4. Base legal**

1. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 065-2011-PCM y demás modificatorias.
2. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE, Aprueban reglas y lineamientos para la adecuación de los instrumentos internos conforme a los cuales las entidades ejercen el poder disciplinario sobre los trabajadores contratados bajo el régimen laboral especial del D. Leg. N° 1057 y modificatorias.
3. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
4. Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973.
5. Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
6. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DE PUESTO:**

| REQUISITOS                                                                                                                                                                                | DETALLE                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formación Académica</b>                                                                                                                                                                | - Estudios técnicos de un año <b>(indispensable)</b>                                                                                                                                  |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                        | - Experiencia general mínima de 02 años <b>(Indispensable)</b><br>- Experiencia en Atención al Cliente.<br>- Experiencia en Relaciones Públicas, Comunicación o Imagen Institucional. |
| <b>Curso</b><br>(Deberá tener una duración no menor de 12 horas de capacitación. Se podrán considerar capacitación desde 8 horas, si son organizadas por el ente rector correspondiente). | - Curso en calidad de servicios o Atención al Cliente. <b>(Indispensable).</b>                                                                                                        |
| <b>Conocimientos Complementarios</b>                                                                                                                                                      | - Conocimiento en Relaciones Públicas.<br>- Conocimiento en Marketing.                                                                                                                |

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

Funciones a desarrollar:

1. Atención inmediata de consultas vía línea telefónica ALO RENIEC.
2. Registro de casos, reporte de quejas y reclamos.
3. Elaboración de reportes periódicos de atención de consultas.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO:**

| CONDICIONES                       | DETALLE                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|
| Lugar de prestación del servicio. | Lima - Lima - Lima.                            |
| Duración del contrato.            | 03 meses después de la firma del contrato.     |
| Remuneración mensual.             | S/1,500.00 (Un Mil quinientos y 00/100 soles). |

**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO:**

| ETAPAS DEL PROCESO                         | CRONOGRAMA                                                                                                                                                                                                         | ÁREA RESPONSABLE                                               |                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>CONVOCATORIA</b>                        |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                  |
| 1                                          | Publicación de la convocatoria en la Página Institucional <a href="http://www.reniec.gov.pe">www.reniec.gov.pe</a> link Institucional - Trabaja con nosotros- Convocatorias de Empleo CAS.                         | 06 de abril del 2018.                                          | GTH              |
| 2                                          | Presentación de documentación física del postulante en Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico - Lima 01 de 9:00 am a 4:00 pm.                                                                                   | Del 09 al 16 de abril del 2018.                                | GTH              |
| <b>SELECCIÓN</b>                           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                  |
| 3                                          | Evaluación del Curriculum Vitae documentado.                                                                                                                                                                       | Del 17 al 23 de abril del 2018.                                | GTH              |
| 4                                          | Publicación de resultados de la evaluación curricular en la Página Institucional <a href="http://www.reniec.gov.pe">www.reniec.gov.pe</a> link Institucional - Trabaja con nosotros - Convocatorias de Empleo CAS. | 24 de abril del 2018.                                          | GTH              |
| 5                                          | Entrevista: Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico Lima 01 piso 29.                                                                                                                                             | 26 de abril del 2018.                                          | UU.OO convocante |
| 6                                          | Publicación de resultado final en la Página Institucional <a href="http://www.reniec.gov.pe">www.reniec.gov.pe</a> link Institucional - Trabaja con nosotros - Convocatorias de Empleo CAS.                        | 30 de abril del 2018.                                          | GTH              |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b> |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                  |
| 7                                          | Suscripción del Contrato: Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico Lima 01 piso 02.                                                                                                                               | Del 02 al 08 de mayo del 2018.                                 | GTH              |
| 8                                          | Registro del Contrato.                                                                                                                                                                                             | Los 05 primeros días hábiles después de la firma del contrato. | GTH              |

**Es de entera responsabilidad del postulante consultar la página web del Reniec, a fin de tomar conocimiento de las publicaciones realizadas, según cronograma.**

## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN:

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

| EVALUACIONES                           | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MÁXIMO | PESO        |
|----------------------------------------|----------------|----------------|-------------|
| <b>EVALUACIÓN CURRICULAR (EC)</b>      | <b>11</b>      | <b>20</b>      | <b>60%</b>  |
| Experiencia                            |                |                |             |
| Formación académica                    |                |                |             |
| Cursos y/o Programa de Especialización |                |                |             |
| <b>ENTREVISTA PERSONAL (EP)</b>        | <b>11</b>      | <b>20</b>      | <b>40%</b>  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b>                   |                |                | <b>100%</b> |

\*El puntaje total se obtiene:

**60% EC + 40% EP**

\*Las etapas del proceso de selección son eliminatorias.

\*La relación de personas aprobadas en la etapa de Evaluación Curricular, será publicada a través del portal Web Institucional.

2. **Criterios establecidos para la evaluación curricular.**

La/El postulante deberá sustentar los requisitos solicitados en el perfil del puesto, según lo siguiente:

**Formación Académica:** Deberá acreditarse con copias simples en anverso y reverso de Diplomas o Constancias de estudios realizados, de la formación académica requerida en el perfil del puesto. Para aquellos puestos que requiera formación técnica o universitaria concluida, es necesario presentar la copia simple del documento que certifique el nivel de egresado del estudio requerido. Los documentos remitidos no serán considerados si carecen de la firma y sello del personal autorizado.

Para acreditar habilitación de colegiatura, en caso de ser requerida en el perfil del puesto, la/el postulante deberá presentar copia simple del certificado de Habilitación del colegio profesional correspondiente, en caso que, no puedan ser verificadas a través del respectivo portal institucional.

La formación académica no podrá ser considerada para sustentar algún otro estudio solicitado dentro del perfil. Tratándose de estudios realizados en el extranjero y de conformidad con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N°30057 y su reglamento general señalan que los títulos universitarios, grados académicos o estudios de posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acreditan serán registrados previamente ante Servir, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente.

- **Experiencia:** El tiempo de experiencia general se contará desde la condición de egresada/o de la formación correspondiente.  
De la sustentación, deberá acreditarse con copias simples de certificados, constancias de trabajo, resoluciones de encargatura y de cese, contratos y órdenes de servicio. Estos documentos deben de contener el cargo desempeñado, fecha de inicio y fin y/o período de tiempo laborado, así como los datos de la empresa empleadora, la firma y/o sello de la autoridad competente de la entidad. Se tomará en cuenta las prácticas profesionales como experiencia, mas no se considerará las prácticas pre-profesionales.  
Para contabilizar el tiempo de experiencia, si la/el postulante laboró en dos o más instituciones dentro de un mismo periodo de tiempo, sólo se tomará en cuenta aquella que acredite mayor tiempo de permanencia.
- **Cursos y/o Programa de Especialización:** Deberá acreditarse con certificados y/o constancias correspondientes a lo solicitado en el perfil del puesto, en copias simples (anverso y reverso). Estos documentos deberán especificar la cantidad de horas de duración.

Cabe indicar que los cursos deben tener no menos de 12 horas de duración y los programas de especialización o diplomados no menos de 90 horas de duración.

- **Conocimientos Técnicos:** Todo conocimiento complementario será sustentado con copia simple.

**\*La/El postulante que no cumpla con presentar la documentación descrita en los Criterios establecidos para la evaluación curricular, será DESAPROBADA/O.**

**\*La relación de personas aprobadas en la etapa de Evaluación Curricular, será publicada a través del portal Web Institucional.**

## VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

### 1. De la presentación del Curriculum Vitae.

Las/Los postulantes deberán considerar las precisiones descritas a continuación:

- Las/Los postulantes **NO PODRÁN PRESENTARSE** simultáneamente **A MÁS DE UNA CONVOCATORIA** con el mismo cronograma. De detectarse omisión a ésta disposición, sólo será considerado el primer expediente presentado o de menor número correlativo de convocatoria CAS.
- La/El postulante deberá de presentar los siguientes documentos, en el siguiente orden:
  - ✓ Formato N°01: Impresión de la Ficha de Resumen Curricular debidamente llenada y firmada. (Descargarlo de la página institucional)
  - ✓ Formato N°02: Formatos de Declaraciones Juradas A, B y C debidamente llenados, firmados y con impresión Dactilar legible. (Descargarlo de la página institucional)
  - ✓ Curriculum Vitae actualizado.
  - ✓ Copia simple de los documentos que sustente el cumplimiento de los requisitos indispensables y otros documentos indicados en el Formato N°1.

### • **Observaciones:**

Las/Los postulantes que formarán parte de la convocatoria deberán contar con:

- ✓ Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carnet de Extranjería (CE).
- ✓ RUC Activo – Habido.

El Área de Selección de Personal, se reserva el derecho de solicitar la documentación en original que estime necesaria.

- Los documentos deberán ser presentados en Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico - Lima 01, hasta las 16:00 horas, durante los días indicados en el cronograma, en un sobre cerrado consignando el siguiente rótulo (**ver página 6**):

|                                                           |                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Señores.:                                                 |                  |
| <b>REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL</b> |                  |
| <b>Gerencia de Talento Humano</b>                         |                  |
| PROCESO CAS N°:                                           | .....            |
| Denominación del Puesto:                                  | .....            |
| Nombres y Apellidos:                                      | .....            |
| N° de DNI:                                                | ..... RUC: ..... |

**El número de Convocatoria consignado en el rótulo, determinará el Proceso CAS al cual está postulando.**

**2. Otra Información que resulte conveniente:**

- No tener antecedentes Penales ni Policiales.
- No percibir pensión u otros ingresos provenientes del Estado.
- No estar inhabilitada/o Administrativa o Judicialmente para contratar con el Estado.
- No estar incluida/o en el Registro Nacional de Deudores Alimentarios Morosos.
- La/El postulante que no resulte ganador/a en el proceso de selección, tiene el plazo de un mes (01), para solicitar los documentos presentados a través de Mesa de Partes - Edificio Centro Cívico.

**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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ningún postulante cumple con los requisitos del perfil del puesto.
- Cuando ningún postulante aprobó la etapa de entrevista.

**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.

**IX. DE LAS BONIFICACIONES:**

- **Bonificación por ser personal Licenciada/o de las Fuerzas Armadas.-** para el caso de la bonificación por ser personal licenciada/o de las Fuerzas Armadas, se otorgará una bonificación del 10% sobre el puntaje final aprobatorio obtenido en el proceso de evaluación, siempre que haya alcanzado un puntaje mínimo aprobatorio, de conformidad con la Ley N° 29248 y regulada en el Art. 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE, en la que se establecen criterios para asignar una bonificación en concursos para cubrir puestos en la Administración Pública en beneficio del personal Licenciada/o de las Fuerzas Armadas. Dicha bonificación se otorgará a la/el postulante que haya aprobado la entrevista personal y presente copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciada/o.
- **Bonificación por Discapacidad.-** La persona con discapacidad será bonificada con el 15%, sobre el puntaje final aprobatorio obtenido en el proceso de evaluación, siempre que haya alcanzado un puntaje mínimo aprobatorio. La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, emite las disposiciones normativas, complementarias a lo establecido en el artículo 48 de la Ley N° 29973, a fin de que en los concursos públicos de mérito, cumplan con lo dispuesto en el presente artículo.

**X. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO:**

El contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de selección será suscrito dentro un plazo no mayor de 05 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados finales.

Si la/el postulante declarada/o GANADOR/A en el proceso de selección, no presenta la documentación requerida, de ser necesaria, durante los 05 días hábiles posteriores a la publicación de resultados finales, se procederá a convocar al primer accesitario/a según orden de mérito para que proceda a la suscripción del contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación.

De no suscribir el contrato al primer accesitario/a por las mismas consideraciones anteriores, la entidad podrá convocar al siguiente accesitario/a según orden de mérito o declarar desierto el proceso.

Los documentos deberán ser presentados en un sobre cerrado consignando el siguiente rótulo:

Señores:  
**REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**  
**Gerencia de Talento Humano**

PROCESO CAS N°: .....

Denominación del Puesto: .....

Nombres y Apellidos:.....

N° de DNI:.....RUC N° .....



El número de Convocatoria consignado en el rótulo, determinará el Proceso CAS al cual está postulando.