

ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI

**Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios de COORDINADOR
CÓDIGO DE CONVOCATORIA: CAS N° 236-2015**

I. GENERALIDADES

1. **Objeto de la convocatoria**
Contratar los servicios de un (01) Coordinador de Atención al Ciudadano
2. **Unidad orgánica solicitante**
Unidad De Trámite Documentario y Archivo
3. **Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**
Unidad de Recursos Humanos.
4. **Base legal**
 - a. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios
 - b. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
 - c. Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DE SERVICIO

REQUISITOS	DETALLE
Formación :	Título Profesional en Derecho o Ciencias Sociales o Ciencias de la Comunicación
Experiencia:	Experiencia mínima de 08 años en atención al público, en el sector público
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de los procesos de formalización predial; urbano y rural; así como en procedimientos a seguir en habilitaciones urbanas y programas de vivienda del estado. ✓ Conocimiento en el manejo de sistemas operativos a nivel usuario
Competencias :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de resolución de conflictos, manejo de atenciones masivas y descentralizadas. ✓ Buen nivel de comunicación verbal y escrita. ✓ Buen nivel de persuasión y negociación, manejo de medios alternativos de solución de conflictos. ✓ Proactivo con capacidad de interrelación a todo nivel ✓ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión ✓ Alto sentido de responsabilidad

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Supervisar las atenciones a los ciudadanos en todas las modalidad: presencial, telefónica, virtual, itinerante u otras que pudieran implementarse en las sedes de atención al ciudadano en el departamento de Lima
- Orienta y monitorea los servicios de la plataforma de atención al ciudadano que correspondan a las oficinas zonales
- Atiende, gestiona y realiza el seguimiento de los reclamos, denuncias o quejas que sean derivados de la plataforma de atención
- Informa sobre posibles desviaciones o retrasos en la atención de los procedimientos administrativos, detectados desde la plataforma de atención al usuario, sugiriendo las mejoras o correctivos pertinentes.
- Orienta de forma especializada a los ciudadanos, en cuanto a sus derechos en la tramitación de procedimientos administrativos, garantizando su acceso igualitario a la información entre otros.
- Propone mejoras en los servicios de atención al ciudadano a través de las diferentes modalidades
- Participa y monitorea en los procesos de administración documentaria de Mesa de Partes



- Verifica el adecuado uso del Libro de Reclamaciones de las sedes de atención al ciudadano en Lima
- Responsable de verificar el cumplimiento de los Lineamientos del Buzón de Sugerencias de las sedes de atención al ciudadano en Lima
- Elabora informes referidos a la atención de los ciudadanos y cuadros estadísticos de atenciones que se ejecutan a través de las diferentes modalidades
- Capacitar al equipo de atención al ciudadano de manera permanente y proponer los temas relevantes para ser incluidos en el Plan de Desarrollo de las Personas
- Proponer directivas o lineamientos vinculados a las funciones asignadas
- Otras funciones que asigne la Jefatura

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

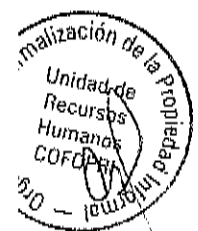
Lugar de prestación del servicio, duración del contrato y retribución:

Lugar de prestación del servicio	Departamento	Retribución Mensual (*)	Duración del Contrato	Cantidad de Servicios Requeridos
Unidad de Tramite Documentario y Archivo	LIMA	3,500.00	Hasta el 31 de Marzo del 2016	1
TOTAL				01

(*) Incluye los montos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo: www.empleosperu.gob.pe Link vacantes públicas	10 días anteriores a la convocatoria	Unidad de Recursos Humanos/ Servicio Nacional del Empleo
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en el portal institucional de COFOPRI	30/12/2015 al 06/01/2016	Unidad de Recursos Humanos / Oficina de Sistemas
2	Presentación de documentos requeridos en el punto VII.	05/01/2016 Horario de recepción: 08:30 am a 04:30 pm	Unidad de Trámite Documentario
		06/01/2016 Horario de recepción: 08:30 am a 04:30 pm	
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la ficha curricular	07/01/2016	Comité Evaluador
4	Publicación de resultados de la evaluación de la ficha curricular	08/01/2016	Unidad de Recursos Humanos / Oficina de Sistemas
5	Entrevista:	11/01/2016 al 12/01/2016	Comité Evaluador
6	Publicación de resultado final en el portal institucional de COFOPRI	12/01/2016	Unidad de Recursos Humanos / Oficina de Sistemas
SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del contrato	13/01/2016 al 19/01/2016	Unidad de Recursos Humanos
8	Registro del contrato	13/01/2016 al 19/01/2016	Unidad de Recursos Humanos



VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

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

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
1.- EVALUACIÓN DE FICHA CURRICULAR	60%	8	12
a. Experiencia	40%		8
b. Formación	20%		4
2.- ENTREVISTA PERSONAL	40%	6	8
PUNTAJE TOTAL	100%	14	20

Los postulantes necesariamente deben superar los puntajes mínimos indicados, caso contrario será declarado NO APTO.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

7.1 Los documentos deben presentarse atendiendo las condiciones y los requisitos exigidos en la numeral II. Perfil del Servicio, en el lugar de inscripción indicado y dentro de las fechas y horarios establecidos.

7.2 Presentar la documentación sustentatoria de los requisitos mínimos que se solicitan en Perfil del Servicio junto con sus respectivas Declaraciones juradas y respetando el siguiente orden: **(Empezar a foliar desde la última página hacia la primera página que sería el Anexo N° 1)**

- Ficha de postulación (Formato de Hoja de Vida) con datos completos; a demás de estar debidamente firmada y con huella dactilar en cada una de las hojas. (Anexo N° 01)
- Declaración Jurada firmada y con huella dactilar (incompatibilidades) (Anexo N° 02)
- Declaración Jurada firmada y con huella dactilar – Autenticidad de documentos (Anexo N° 03)
- Declaración Jurada firmada y con huella dactilar – Requisitos mínimos (Anexo N° 04)
- Copia legible del documento de identidad (DNI) vigente.
- Luego, adjuntar copia simple de todos los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos señalados en el Perfil del Servicio conforme se anotó en el Formato de Hoja de Vida, el cual deberá contar con firma y huella dactilar en cada una de las hojas.

Al adjuntar copia de los documentos (debidamente foliados) **respetando el orden señalado** en el numeral II. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL PERFIL DEL SERVICIO, del ANEXO N° 01:

- o FORMACIÓN
- o INFORMACIÓN RESPECTO A LA COLEGIATURA(En caso se solicite)
- o CONDICION DEL POSTULANTE.
- o CAPACITACIÓN RECIBIDA.
- o EXPERIENCIA/EXPERIENCIA LABORAL/EXPERIENCIA PROFESIONAL (Sólo se considerará para la asignación de puntuación las Constancias y/o Certificados que indiquen Inicio, Término de labores y cargo).
- o OTROS REQUISITOS.

VIII. LUGAR DE PRESENTACION DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA.- Es obligatorio que los postulantes presenten la documentación solicitada en el punto VII de las Bases de la Convocatoria, en la mesa de partes de la dependencia a la cual postula.

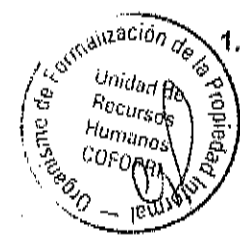
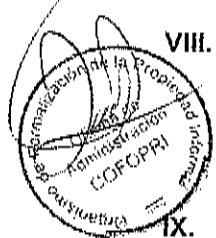
Mesa de partes de Lima: Av. Paseo de República 3135 – 3137 San Isidro, Lima.

IX. BASES GENERALES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

1. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

La conducción del proceso de selección estará a cargo del Comité Especial de Selección de Personal CAS, en coordinación de la Unidad de Recursos Humanos. El proceso de selección consta de las siguientes etapas:

- Evaluación de la Ficha Curricular.
- Entrevista Personal



Las etapas de selección son de carácter eliminatorio, siendo responsabilidad de cada postulante del seguimiento del proceso en el portal institucional del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal, en el Link Convocatoria CAS. El Cronograma del Proceso se encuentra publicado dentro de la convocatoria

2. PRIMERA ETAPA: EVALUACIÓN CURRICULAR:

- Los postulantes deberán cumplir con presentar la Ficha Curricular en el lugar señalado en el punto VIII, el día indicado en el cronograma, caso contrario será declarado DESCALIFICADO.
- Lo indicado en la ficha curricular deberá satisfacer todos los requisitos mínimos requeridos en los Términos de Referencia; cuya verificación origina la calificación de APTO y NO APTO.
- El postulante sólo podrá presentar la documentación a una de las Plazas Convocadas caso contrario será declarado NO APTO.
- La asignación de puntaje solo será para aquellos postulantes que son calificados APTOS, teniendo en consideración los siguientes factores:

EXPERIENCIA	PUNTUACION
Igual o mayor de ocho (08) años y menor a nueve (09) años de experiencia en atención al público, en el sector público.	4
Igual o mayor de nueve (09) años y menor a diez (10) años de experiencia en atención al público, en el sector público.	6
Igual o mayor de diez (10) años de experiencia en atención al público, en el sector público.	8

FORMACION ACADEMICA	PUNTUACION
Título Profesional en Derecho o Ciencias Sociales o Ciencias de la Comunicación	4

3. SEGUNDA ETAPA: ENTREVISTA PERSONAL

- La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las competencias exigidas para el puesto.
- Los lugares de la entrevista será señalada en el resultado de la Evaluación Curricular.

4. DE LAS BONIFICACIONES

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 Licenciado de las Fuerzas Armadas de conformidad con la Ley N° 29248 y su reglamento. Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio obtendrán una bonificación del quince por ciento (15%) del puntaje final obtenido, según Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.

5. RESULTADO FINAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

Para ser declarado ganador o ganadores, el (los) postulante(s) deberán obtener el puntaje mínimo de catorce (14) puntos, que es el resultado de la suma de los puntajes obtenido en las etapas que conforman el proceso de selección

Si dos (2) o más postulante(s) superen el puntaje mínimo aprobatorio, se adjudicará como ganador al postulante que obtenga el mayor puntaje.

El Resultado parcial y final del Proceso de Selección se publicará en la página institucional del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal, según cronograma.



X. CONDICIONES GENERALES

- a. No tener antecedentes penales ni policiales incompatibles con el servicio al que postula.
- b. No encontrarse inhabilitado(a) administrativa o judicialmente para contratar con el Estado.
- c. No encontrarse impedido(a) para ser postor o contratista, según lo previsto por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre la materia.
- d. No estar incurso en lo dispuesto en la **Ley N° 27588**, Ley que establece prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado, bajo cualquier modalidad contractual.
- e. No estar en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (**REDAM**) de acuerdo a la Ley 28970.
- f. Tener Registro Único de Contribuyente activo.

XI. LINEAMIENTOS A TENER EN CUENTA

- a. El expediente debe ser presentado en folder manila (tamaño A4) con fástener y cada hoja debidamente foliada empezando por la última hoja hacia adelante.
- b. El postulante deberá realizar la postulación respectiva por el Sistema de Convocatoria de COFOPRI, link: <http://convocatorias.cofopri.gob.pe/index.php>; así como, mediante la presentación correspondiente de los anexos, declaraciones juradas y documentación sustentatoria por medio de mesa de partes
- c. El postulante que omita y/o no consigne correctamente la información (llenado de anexos, firma y huella dactilar en todas las hojas, foliación, numeración de documentación sustentatoria, DNI legible, entre otros) requerida en los documentos de la convocatoria será considerado como **DESCALIFICADO/A**.
- d. El postulante que no cumpla con lo requerido en tiempo de experiencia, formación, capacitaciones y/o otras consideraciones indicadas en el perfil de requerimiento correspondiente será considerado como **NO APTO/A**.
- e. Los expedientes no serán devueltos.

De no cumplir con alguno de los literales señalados en los numerales VII, VIII, X y XI será declarado/a **NO APTO/A** o **DESCALIFICADO**.

XII. 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 obtenga puntaje mínimo en las etapas de evaluación 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:

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

