

**PROYECTO ESPECIAL PARA LA PREPARACION Y DESARROLLO DE  
LOS XVIII JUEGOS PANAMERICANOS DEL 2019****PROCESO CAS Nº 448-2018****CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS  
DE UN (01) ESPECIALISTA II EN COORDINACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE  
ACOMODACIONES****I. GENERALIDADES****1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de UN (01) ESPECIALISTA II EN COORDINACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE ACOMODACIONES.

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

Gerencia de Operaciones.

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

Oficina de Personal de los Juegos.

**4. Base legal**

- Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>	<b>DETALLE</b>
<b>Experiencia</b> - Se contará desde el egreso de la formación correspondiente, la cual debe ser acreditada en la etapa curricular, caso contrario se contabilizará desde la fecha indicada en el diploma de grado o título.	- Experiencia General de Cinco (05) años en el sector Público o Privado. - Experiencia Especifica de Tres (03) años en puestos similares o funciones equivalentes en el sector Público o Privado. - Experiencia mínima como nivel de puesto como Especialista en el sector público o privado.
<b>Competencias</b>	- Orientación a resultados, capacidad de organización y planificación, trabajo en equipo y bajo presión, capacidad de gestión, capacidad de comunicación a todo nivel organizativo, innovación y proactividad, orientación de servicio al cliente, Liderazgo.
<b>Formación académica</b>	- Título Profesional Universitario en Administración, Administración Hotelera o Hotelería y/o afines.
<b>Cursos y/o Programas de especialización.</b> - Los cursos deberán tener una duración mínima de 12 horas acuerdo a lo requerido en el perfil de puesto. - Cada programa de especialización debe tener una duración de no menor de 90 horas de capacitación. Solo en los casos que sean organizados por un Ente Rector, los programas de especialización podrán tener una duración desde 80 horas.	- Dos (02) Cursos relacionado en temas de Hospitalidad o servicio al cliente yo gestión de operaciones y/o Protocolo y/o Gestión de eventos.
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo</b>	- Conocimientos en Gestión de atención al cliente y/o organización de eventos (Procedimientos de operatividad en las áreas de recepción, reservas, atención al cliente y eventos). (*) - Conocimiento de Ofimática Básico (Procesador de Texto, Hojas de Cálculo, Programa de presentaciones) - Conocimiento de Ingles Avanzado.

(\*) De acuerdo a la Directiva 004-2017-SERVIR/DSRH, los conocimientos técnicos para el puesto no requieren documentación sustentatoria.



### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a) Proponer, organizar y monitorear la ejecución de las actividades de gestión de los procesos de atención al cliente en las diferentes zonas asignadas para este fin.
- b) Elaborar el plan de atención para los diferentes grupos de cliente que se alojaran considerando las necesidades de los mismos.
- c) Implementar los diferentes canales de atención al cliente en las diferentes sedes asignadas para los Juegos (presencial, telefónico y virtual).
- d) Elaborar el manual de atención al cliente y flujo de los procesos del mismo.
- e) Operativizar la implementación del manual de atención al cliente
- f) Elaborar el manual de contingencias para la atención a los clientes.
- g) Elaborar los protocolos de atención de cada canal de atención
- h) Coordinar con las diferentes áreas funcionales, entidades privadas para solucionar los requerimientos de los diferentes tipos de clientes
- i) Brindar soporte en la organización, ejecución y evaluación de las actividades establecidas en el Plan Operacional de Atención al cliente.
- j) Capacitar y asistir al personal de atención al cliente en la absoluciones de consultas, procedimientos, quejas y reclamos.
- k) Elaborar términos de referencia, Informes u otros documentos que necesiten opinión técnica.
- l) Realizar otras funciones que se le asigne durante la preparación y desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos y los Parapanamericanos Lima 2019, de acuerdo a las habilidades y/o competencias profesionales a fin de garantizar la ejecución eficiente de los citados Juegos.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Oficina del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos de 2019.
Duración del contrato	A partir de la fecha de Inicio de Contrato Hasta el 31 Diciembre del 2018.
Remuneración mensual	S/. 10,000.00 (Diez Mil y 00/100 soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.



PERÚ

Ministerio  
de Transporte y  
ComunicacionesProyecto Especial para la Preparación y Desarrollo  
de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
	Aprobación de la Convocatoria	09/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo <a href="http://www.empleosperu.gob.pe">www.empleosperu.gob.pe</a>	Del 10/10/2018 al 23/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la convocatoria en portal web de la institución <a href="http://www.lima2019.pe">www.lima2019.pe</a> link del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019.	Del 10/10/2018 al 23/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
2	Presentación del expediente de postulación se deberá remitir vía correo electrónico <a href="mailto:convocatorias@lima2019.pe">convocatorias@lima2019.pe</a> en formato PDF en un (01) solo archivo hasta veintidós (22) Megabytes en los días hábiles señalados.	19/10/2018, 22/10/2018 y 23/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación de la hoja de vida	24/10/2018 al 25/10/2018	Comité de Evaluación
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en portal web de la institución: <a href="http://www.lima2019.pe">www.lima2019.pe</a> link del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019.	26/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
5	<b>Evaluación Psicológico</b> Se realizará de manera presencial.	29/10/2018 al 30/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
6	<b>Entrevista</b> Se realizará de manera presencial.	29/10/2018 al 30/10/2018	Comité de Evaluación
7	Publicación de resultado final en portal web de la institución. <a href="http://www.lima2019.pe">www.lima2019.pe</a> link del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019	31/10/2018	Oficina de Personal de los Juegos
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
8	Suscripción del Contrato	Del 05/11/2018 al 09/11/2018	Oficina de Personal de los Juegos
9	Registro del Contrato	Al día Siguiende de la Suscripción del Contrato	Oficina de Personal de los Juegos

**VI. DE LA 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:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
<b>EVALUACION DEL CURRICULUM VITAE DOCUMENTADO (*)</b>			
- Experiencia General De 05 años                      14 puntos Más de 05 años                20 puntos		14	20
- Experiencia Específica De 03 años                      28 puntos De más de 03 años            40 puntos		28	40
<b>Puntaje Total de la Evaluación del Curriculum</b>	<b>60%</b>	<b>42 Puntos</b>	<b>60 Puntos</b>
<b>EVALUACION PSICOLOGICA</b>			
- Evaluación Psicotécnica / Test proyectivo	Referencial	No tiene	No tiene
<b>ENTREVISTA</b>			
1. Dominio Temático		12	15
2. Capacidad Analítica		06	10
3. Facilidad de Comunicación		06	10
4. Ética y Competencias		04	05
<b>Puntaje Total de la Entrevista Personal</b>	<b>40%</b>	<b>28 puntos</b>	<b>40 puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>70 puntos</b>	<b>100 puntos</b>

El puntaje mínimo aprobatorio será de: 70 puntos

**VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR****7.1 De la 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.

Los postulantes remitirán su Ficha Curricular debidamente documentada y Formatos de Declaración Jurada (fotocopia simple), **ordenado, foliado y rubricado en cada una de sus hojas (en caso no cumplir con este requisito será descalificado)** de manera digital, únicamente en las fechas de presentación del expediente de postulación indicados en el cronograma de las presentes Bases, poniendo en el ASUNTO: **“CAS 448-2018”**.

Los requisitos solicitados en la presente convocatoria serán sustentados:

Para ser el caso de:	Se acredita con:
Experiencia	Copias simples de certificados, constancias de trabajo, resoluciones de encargatura y de cese, órdenes de servicio, boletas de pago, contratos y/o adendas. Todos los documentos que acrediten experiencia deberán presentar fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.
Formación académica	Copia simple de certificado de secundaria completa, certificado de estudios técnicos básico o profesional técnico, diploma de bachiller, diploma de título o Resolución emitida por la universidad confirmando el grado académico <b>(de acuerdo a lo solicitado en el Perfil del Puesto)</b> .
Colegiatura y/o Habilitación	Copia Simple <b>(de acuerdo a lo solicitado en el Perfil del Puesto)</b> .



Cursos y/o programas de especialización.	Copias simples de certificados y/o constancias correspondientes.
--	--

**No se admitirán declaraciones juradas para acreditar experiencia, formación académica o cursos y/o programas de especialización.**

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

Para aquellos puestos donde se requiera 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 requiera 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.

Los conocimientos de Ofimática y del idioma inglés podrán ser evaluados en cualquier de las etapas del proceso de selección.

**OBSERVACIONES RESALTANTES**

- El expediente de postulación se deberá remitir vía correo electrónico [convocatorias@lima2019.pe](mailto:convocatorias@lima2019.pe) en formato **PDF en un (01) solo archivo hasta veintidós (22) Megabytes**, Asimismo, en el correo electrónico deberá **indicar claramente en el ASUNTO: "CAS 448-2018"**. 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, Archivos Comprimidos, 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 los días indicados en el **CRONOGRAMA** de las Bases de la presente convocatoria. Las propuestas que se reciban antes o después de los días establecido serán desestimadas y figurarán como propuesta **NO PRESENTADA**, no apareciendo en los resultados de Evaluación Curricular.
- **No se admitirán propuestas de postulación, si cada hoja del expediente no se encuentra debidamente rubricada (firmar) y numerada (foliar).**
- 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.

La postulación será exclusivamente para un (01) convocatoria en curso. De presentarse a más de una convocatoria simultáneamente, solo se considerará la primera postulación presentada. Culminando un proceso de convocatoria con la publicación del resultado final, podrá postular a otra convocatoria CAS; Consultas sobre el proceso de Convocatoria CAS al siguiente correo electrónico: [consultascas@lima2019.pe](mailto:consultascas@lima2019.pe) .



## 7.2 Documentación adicional:

Los postulantes presentarán además de la Ficha Curricular Documentada, carta de presentación y las Declaraciones Juradas que se encuentran adjunto a la convocatoria, en el siguiente orden:

- Ficha Curricular (formato 01)
- Carta de Presentación (formato 02)
- Las Declaraciones Juradas deben estar debidamente llenadas, firmadas y colocar huella digital donde corresponda. (Formato 03, 04, 05, 06, 07 y 08)
- La documentación que sustente el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los requisitos mínimos del perfil de puesto.

(\*) **La documentación presentada por el candidato será posteriormente verificada.**

## 7.3 Procedimiento de Selección y Evaluación:

El proceso de selección de personal consta de tres (03) etapas:

- a. Evaluación Curricular (\*)
- b. Evaluación Psicológica.
- c. Entrevista Personal (\*)

(\*) Las etapas de selección son de carácter eliminatorio, siendo responsabilidad de cada postulante del seguimiento del proceso en el portal institucional de la entidad.

El Cronograma del Proceso se encuentra publicado dentro de la convocatoria.

### a) Primera Etapa: Evaluación de Ficha Curricular Documentada.

El Postulante presentará la Ficha Curricular debidamente documentada el día especificado en el cronograma, el cual deberá de satisfacer todos los requisitos mínimos especificados en el Perfil del Puesto. La Ficha Curricular, la documentación que lo sustente y los formatos de declaración tendrán carácter de Declaración Jurada.

En caso de no cumplir con los requisitos no podrán pasar a la siguiente etapa de entrevista personal.

El puntaje máximo en esta etapa es de sesenta (60) puntos.

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional y tendrá la calificación de **APTO** o **NO APTO**.

### b) Segunda Etapa: Evaluación psicológica.

Esta etapa es obligatoria y referencial, por lo que los postulantes deben someterse a ellas y, de no participar, serán eliminados del proceso, pero no tiene puntaje.

Se orienta a analizar características de la personalidad (emocional, social, manejo de la frustración, agresividad, entre otras) con la finalidad de indagar ciertas características vinculadas a una posición laboral. Esta etapa podrá incluir la aplicación de test proyectivos y evaluaciones psicotécnicas (como test de aptitudes/habilidades, test de habilidad mentales y/o test de personalidad), que deben ser realizados por personal calificado para poder aplicar este tipo de pruebas y que cuente con las acreditaciones que garanticen la correcta aplicación de las herramientas.

**c) Tercera Etapa: Entrevista.**

La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las competencias exigidas para el puesto, además de su desenvolvimiento, conocimientos, actitud, entre otras competencias de cada perfil del puesto.

Cabe precisar que el postulante que no cumple con las competencias exigidas en esta etapa podrá ser calificado con menos del puntaje mínimo aprobatorio.

El puntaje máximo en esta etapa es de cuarenta (40) puntos.

**7.4 De las Bonificaciones**

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE. Siempre que el postulante lo haya indicado en su Ficha Curricular y Carta de Presentación, como además de adjuntar en su documentación copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el puesto y que hayan obtenido un puntaje aprobatorio; se les otorgará una bonificación del 15% sobre el Puntaje Total, de conformidad con lo establecido en el Artículo 48° de la Ley N° 29973. Para la asignación de dicha bonificación, siempre que el postulante lo haya indicado en su Ficha Curricular y Carta de Presentación, como además adjuntar obligatoriamente el respectivo certificado de discapacidad.

**7.5 Resultado Final del Proceso de Selección**

Para ser declarado ganador o ganadores, el (los) postulante (s) deberán obtener el puntaje mínimo de setenta (70) 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 o ganadores al (a los) postulante(s) que obtenga el mayor puntaje.

El Resultado final del Proceso de Selección se publicará en la página institucional de la entidad [www.lima2019.pe](http://www.lima2019.pe) link del Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de los XVIII Juegos Panamericanos del 2019, según cronograma.

**VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO****8.1 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 evaluación del proceso.

**8.2 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 justificada.