



BASES DEL PROCESO CAS N° 06 - 2018-MSI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN OPERADOR TELEFONISTA

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria:

La Municipalidad de San Isidro requiere contratar los servicios de una persona natural para el puesto de un (01) Operador Telefonista con el propósito de atender llamadas telefónicas, de cada persona que solicita nuestro servicio, para brindar alternativas de solución en temas que competen a la Subgerencia de Fiscalización.

1.2. Dependencia solicitante:

Subgerencia de Fiscalización

1.3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación:

Gerencia de Recursos Humanos.

1.4 Base Legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- 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.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 052-2016-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos -MPP"
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica	- Estudios técnicos en Administración o Computación (1 o 2 años).
Conocimientos para el puesto	- Procesador de textos (Word, Open Office Write, etc.) Básico - Hojas de cálculo (Excel, OpenCalc, etc.) Básico
Cursos, programas de especialización y/o diplomados	- Curso relacionado en Atención al Usuario.
Experiencia	- Un (01) año de experiencia general; ya sea en el sector público o privado. - Seis (06) meses de experiencia laboral en el puesto.
Nacionalidad	- No requiere de Nacionalidad Peruana
Habilidades y competencias	- Comunicación Oral, Autocontrol, Iniciativa

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

1. Orientar vía telefónica al vecino que lo requiera de acuerdo a temas de competencia del área, para satisfacer sus necesidades.
2. Atender, recepcionar y derivar los reclamos, solicitudes y consultas que realizan los vecinos para dar solución a sus problemas en temas que competen a la Subgerencia de Fiscalización.
3. Registrar los casos en el software de registro y derivaciones de call center para el seguimiento y atención de respuesta al vecino del distrito.
4. Gestionar las posibles soluciones a la problemática vecinal de los diferentes subsectores, para satisfacer las necesidades de los vecinos.
5. Derivar las llamadas telefónicas según corresponda.
6. Otras actividades relacionadas a la misión del puesto.



IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Subgerencia de Fiscalización
Duración de contrato	A partir del inicio de Actividades hasta el 30 de junio de 2018 Renovable en función de necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/ 1,600.00 (Mil seiscientos con 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (*)

ETAPAS DEL PROCESO	FECHAS	RESPONSABLE
CONVOCATORIA		
Publicación de bases en el Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Del 12 al 25 de enero del 2018	GRH
Publicación de la convocatoria en página web: www.msi.gob.pe	26 de enero del 2018	GRH
Recepción de Curriculum Vitae documentado: Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro Horario: 08:00 am a 05:00 pm	Del 26 de enero de 2018 al 01 de febrero del 2018	SG
SELECCION		
Evaluación curricular	Del 02 al 05 de febrero del 2018	GRH
Resultados de la evaluación curricular	06 de febrero del 2018	GRH
Evaluación psicológica	Del 07 al 08 de febrero del 2018	GRH
Cronograma de entrevistas personales	09 de febrero del 2018	GRH
Entrevista personal y elección del candidato idóneo	Del 12 al 13 de febrero del 2018	COMITÉ DE SELECCION
Publicación de resultados finales	14 de febrero del 2018	GRH
SUSCRIPCION DE CONTRATO		
Suscripción del Contrato (**)	Del 15 al 21 de febrero del 2018	GRH

GRH: Gerencia de Recursos Humanos

SG : Secretaria General

(*) El cronograma es tentativo, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. En el comunicado de publicación de resultados de cada etapa, se señalará la fecha y hora de la siguiente actividad.

La publicación de resultados y comunicados se realizará en la página web: <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/convocatorias-cas/>

(**) Los documentos necesarios para la firma del contrato se encuentran en la página web institucional

VI. EVALUACIONES

Si en el presente proceso de selección se efectuarán sólo la evaluación curricular, psicológica y entrevista personal, se aplicarán los siguientes criterios:

N°	EVALUACIONES	CARACTER	PUNTAJE MINIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	DESCRIPCION
51	Evaluación Curricular	Eliminatorio	50	50	Calificación de la documentación de acuerdo al Perfil de Puesto



2	Evaluación Psicológica (*)	Obligatorio /Referencial	No tiene puntaje	No tiene puntaje	Evaluación de las competencias señaladas en el Perfil de Puesto
3	Entrevista Personal	Eliminatorio	20	50	Evaluación de conocimientos, habilidades, competencias, ética y compromiso del candidato
Puntaje Mínimo Aprobatorio: 70 puntos Puntaje Máximo: 100 puntos El Cuadro de Méritos se elaborará sólo con aquellos candidatos que hayan aprobado todas las evaluaciones del proceso de selección: Evaluación Curricular y Entrevista Personal					

(*) Esta evaluación es opcional, cuyos resultados son de carácter referencial.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

7.1. Para la Evaluación Curricular: (Etapa de Selección)

Se verifica con los documentos presentados en el Curriculum Vitae se cumpla los requisitos mínimos del puesto.

El Curriculum Vitae y los documentos adjuntos deberán estar foliados en números y letras cronológicamente.

Se debe presentar obligatoriamente los siguientes documentos:

- Currículum vitae simple, firmado por el postulante en cada hoja y foliados
- Copia simple de los documentos con los que se cumpla los requisitos mínimos del perfil, firmado por el postulante en cada hoja.
- Estos deberán presentarse ordenados de acuerdo al Perfil de Puesto (Item II de las bases).
- Declaraciones Juradas y autorizaciones debidamente firmadas.

La documentación deberá presentarse dirigido a la Gerencia de Recursos Humanos en un folder y dentro de un sobre, con el siguiente rótulo:

CONVOCATORIA CAS N°.....-2017-MSI

PUESTO :

APELLIDOS Y NOMBRES:

Crterios de Evaluación Curricular

Se otorgará la puntuación máxima sólo a quienes cumplan con la totalidad de los requisitos mínimos establecidos en el perfil del puesto del puesto establecidos en las bases y adjunten las declaraciones juradas requeridas. Los postulantes que no cumplan con alguno de estos requisitos serán considerados como NO APTO, no pudiendo continuar en el proceso.

Los requisitos requeridos serán sustentados de la forma siguiente:

- **Experiencia.** Certificados, constancias de trabajo, resoluciones de designación, encargatura y cese, ordenes de servicio, boletas de pago, contratos, adendas. Los documentos deberán consignar fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.

Cuando se requiera formación técnica o universitaria, el tiempo de experiencia se contará desde el egreso de la formación correspondiente, lo que incluye las prácticas profesionales. Cuando no se requiera formación técnica y/o profesional (sólo primaria o secundaria), se contará cualquier experiencia laboral.

- **Formación Académica.** Para el caso de formación universitaria: diploma de bachiller, magister o doctor, título profesional o resolución de la universidad confiriendo el grado académico, constancia de estudios o notas. Para el caso de formación técnica: títulos o emitidas por los Centros de formación Técnica-Profesional. Para el caso de formación escolar certificados de estudios.

Los títulos universitarios, grados académicos o estudios de posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten serán registrados previamente ante SERVIR.

En el caso de habilidad de profesional, sólo se le exigirá la papeleta de habilidad cuando esta condición no pueda verificarse vía el portal institucional del Colegio Profesional; en este caso el postulante deberá señalar a qué colegio profesional al que pertenece y la página web pertinente.



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

- **Cursos y/o Programas de Especialización.** Certificados y/o constancias. El curso debe tener no menos de 12 horas de duración. Cuando el curso sea dictado por ente rector en el ejercicio de sus atribuciones, éste deberá ser mayor a 08 horas. Los Programas de Especialización o Diplomados deben tener no menos de 90 horas. Cuando el Programa de Especialización o Diplomado es dictado por el ente rector, en el marco de sus atribuciones normativas, estos mayor a 80 horas.
- **Conocimientos para el Puesto.** No requiere ser acreditados documentalmente. Los conocimientos se validarán en la entrevista personal.

7.2. Evaluación Psicológica: (Etapa de Selección)

Se evalúa las competencias de los candidatos en relación a lo señalado en el perfil de puesto.

Criterios de Evaluación:

- Esta evaluación **NO TIENE PUNTAJE Y NO ES ELIMINATORIO**, siempre que el candidato participe en la evaluación, caso contrario se consignará **NO ASISTIÓ**, quedando eliminado del proceso de selección.
- Los candidatos que participen en la presente evaluación serán considerados para la Entrevista Personal, determinándose el lugar, fecha y hora en que se realice esta última evaluación.

7.3. Otras Evaluaciones: (Etapa de Selección)

- Se evalúa otras aptitudes del postulante para el puesto requerido. Las pruebas podrán ser físicas, de conocimientos, de habilidades, etc.
- Estas evaluaciones o pruebas podrán realizarse a través de la plataforma electrónica de la Municipalidad

7.4. Entrevista Personal: (Etapa de Selección)

Se encuentra a cargo del Comité de Selección quienes evaluarán conocimientos, habilidades, competencias, ética, compromiso de los candidatos y otros criterios relacionados con el perfil del puesto.

Criterios de Evaluación:

- Los candidatos entrevistados deberán obtener una puntuación igual o superior a la mínima requerida para ser considerados en el cuadro de Resultados Finales que será publicado en la web.

7.5. Cuadro de Resultados Finales

Criterios de Calificación:

- Se publicará el Cuadro de Resultados Finales considerado únicamente de los candidatos que aprobaron todas las evaluaciones.
- El Cuadro se efectuará teniendo en cuenta el puntaje mínimo aprobatorio y las bonificaciones. A los Licenciados de las Fuerzas Armadas se les otorgará una bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la Entrevista Personal, siempre que se consigne en la Carta de Presentación y adjunte copia del documento que acredite tal condición.

Los candidatos discapacitados que obtengan puntaje aprobatorio, se les otorgará una bonificación del 15% sobre el puntaje total, siempre que se consigne en la Carta de Presentación y adjunte copia del documento que acredite tal condición.

El puntaje final considerando las bonificaciones se efectuará de la siguiente forma:

PUNTAJE FINAL =	Evaluación Curricular +	Entrevista Personal +	Bonificación de 10% de la Entrevista Personal por Lic. FFAA
PUNTAJE FINAL =	Puntaje Total +		Bonificación 15% del Puntaje Total por Discapacidad

- El o los candidatos que hayan aprobado todas las evaluaciones y obtenido la puntuación más alta aprobatoria, siempre y cuando cubran el número de posiciones requeridas, serán considerados como **“GANADOR o GANADORES”**.



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

- Los candidatos que superen el mínimo puntaje y no resulten ganadores, serán considerados como accesorios, de acuerdo al orden de mérito. Sólo se tendrá un accesorio por posiciones concursadas.
- El o los candidatos **GANADORES** que no presenten la documentación requerida para la firma del contrato dentro del plazo establecido, motivará que se convoque al primer accesorio según el orden de mérito, debiendo notificársele para ello. De no suscribir el contrato el primer accesorio se declarará desierto el proceso.

7.6. Suscripción y Registro de Contrato:

El o los candidatos **GANADORES** deberán presentarse para la firma del respectivo Contrato a la Gerencia de Recursos Humanos, sito en el piso cuarto de la Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro, dentro del plazo establecido en el cronograma, debiendo presentar con carácter obligatorio los siguientes documentos:

- Ficha de Datos Personales, debidamente llenado. (Descargar de la web).
- Declaración Jurada de antecedentes previsionales.
- Certificado de Salud (Original)
- Antecedentes penales (original).
- Antecedentes policiales (original).
- Un recibo con el número de cuenta y código de cuenta interbancario (CCI) para el abono de haberes.
- Una foto actual tamaño carnet a color.
- Copia del Formulario 1609- Suspensión de 4ta Categoría – 2016 – SUNAT (opcional).
- En caso de estar casado y/o tener hijos menores de edad, deberán presentar copia legible vigente del Documento Nacional de Identidad (DNI) de cada uno de ellos.

Nota: En caso que el **GANADOR** no presente los documentos señalados dentro del plazo de suscripción de contrato, no podrá suscribir el contrato, procediendo a convocarse al accesorio.

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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos requeridos en la evaluación Curricular o se encuentren con impedimento legal.
- Cuando ninguno de los candidatos no asista a la Evaluación Psicológica.
- Cuando los candidatos no superen el puntaje mínimo en Otras Evaluaciones.
- Cuando los candidatos no superen el puntaje mínimo en la Entrevista Personal.
- Cuando no se suscriba el contrato administrativo de servicios por el o los candidatos que resultaron ganadores o no se cuente con accesorio o el accesorio no se apersona para la firma del contrato.

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:

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

IX. PRECISIONES

- Cualquier controversia o interpretación a las bases que se produzcan durante el proceso de selección, serán resueltos por la Gerencia de Recursos Humanos o por el Comité de Selección, según corresponda.
- Considerando que cada etapa tiene el carácter de eliminatorio, es responsabilidad del postulante efectuar el seguimiento del proceso en el portal web de esta Municipalidad.
- En el caso que se advirtiera casos de suplantación de identidad o falsificación de documentos, el postulante será eliminado del proceso de selección, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan.
- Los curriculum vitae de los postulantes o candidatos que no aprobaron las evaluaciones del presente proceso, formarán parte del acervo documentario del expediente de contratación, por lo que no podrán ser devueltos ya que estos pueden ser sometidos a proceso de fiscalización posterior por parte de SERVIR y/o la Contraloría General de la República.

San Isidro, 10 de enero de 2018