

**BASES DEL PROCESO CAS N° 157 -2019-MSI  
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS  
DE UN/A (01) OPERADOR DE CALL CENTER**

**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 Operador de Call center.

**1.2. Dependencia solicitante**

Subgerencia de Participación Vecinal

**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° 312-2017-SERVIR/PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR/PE
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR/PE
- Directiva N° 013-2017/MSI – Directiva para la Contratación bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios en la Municipalidad de San Isidro.
- Decreto Supremo N° 003-2018-TR, establecen las disposiciones para el registro y difusión de las ofertas laborales del Estado.
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.



**II. PERFIL DE PUESTO**

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
<b>Experiencia</b>	Cuatro (4) años de experiencia general en el sector público o privado. De los cuales dos (2) años de experiencia como operador telefónico, de los cuales un (1) año en gobierno local.
<b>Formación académica</b>	Egresada de la carrera técnica básica de Computación o Secretariado.
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento de las normas Legales, Procedimiento Tupa, Ordenanzas Municipales Ofimática nivel básico (Acreditar con Declaración Jurada)
<b>Habilidades o competencias</b>	Trabajo en equipo, orientación a resultados, responsabilidad, Autocontrol, cooperación, iniciativa y dinamismo.

**III. CARACTERISTICAS**

Principales funciones a desarrollar:

- a. Atender, recepcionar, derivar los reclamos, solicitudes, consultas que realizan los vecinos telefónicamente.
- b. Cumplir con los lineamientos de los alcances aprobados en la directiva de atención del call center
- c. Remitir vía correo electrónico a las áreas involucradas, la atención de solicitudes que no se hayan podido solucionar en el momento, indicando el número de caso generado en el SAV.
- d. Orientar vía telefónica al vecino.
- e. Llenado de los reportes de atención en el Sistema SAV
- f. Otras actividades designadas por el Subgerente de Participación Vecinal.



#### IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Sede Central de la Municipalidad de San Isidro, ubicado en la calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro o la sede que se le asigne.
Duración de contrato	A partir de la fecha de inicio de contrato por dos (2) meses. Renovable en función de necesidades de la entidad.
Remuneración mensual	S/. 2,200.00 (Dos mil doscientos 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<sup>1</sup>

ETAPAS DEL PROCESO	FECHAS	RESPONSABLE
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación en el Servicio Nacional del Empleo del MTPE y en la página web: <a href="http://www.msi.gob.pe">www.msi.gob.pe</a>	A partir del 09 de mayo de 2019	GRH
Recepción de Currículum Vitae documentado: Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro – Mesa de partes. Horario: 08:00 am a 05:00 pm	23 de mayo de 2019	SG
<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación Curricular	23 al 24 de mayo de 2019	GRH
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	27 de mayo de 2019	GRH
Evaluación Psicológica	28 de mayo de 2019	GRH
Publicación del Rol de Entrevistas	29 de mayo de 2019	GRH
Entrevista Personal	30 de mayo de 2019	Comité de Selección
Publicación de Resultados Finales	31 de mayo de 2019	GRH
<b>SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO</b>		
Suscripción del Contrato <sup>2</sup>	Del 03 al 07 de junio de 2019	GRH

GRH: Gerencia de Recursos Humanos

SG: Secretaría General

#### VI. DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA POSTULACIÓN

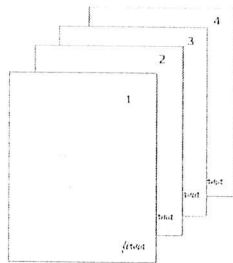
6.1 Las personas interesadas en postular a las convocatorias de personal deben presentar los siguientes documentos:

- a. Declaraciones juradas y autorizaciones, **llenar los formatos debidamente con la información requerida** (presentación en original, firmado y con impresión dactilar), las cuales se descargan del portal institucional en el siguiente orden:
  - Solicitud de Postulante (**Anexo N° 1**)
  - Declaración Jurada de Ausencia de Incompatibilidades (**Anexo N° 2**)
  - Declaración Jurada de Ausencia de Nepotismo (**Anexo N° 3**)
  - Declaración Jurada de conocimiento del Código de Ética de la Función Pública (**Anexo N° 4**)
  - Declaración Jurada de no encontrarse inscrito en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM (**Anexo N° 5**)
  - Declaración Jurada de No Encontrarse Inscrito en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles – REDERECEI (**Anexo N° 6**)
  - Autorización de Verificación de Datos Personales (**Anexo N° 7**)
  - Declaración Jurada de no haber sido sancionado en el ejercicio profesional de la abogacía por mala práctica profesional (sólo para profesionales en Derecho) (**Anexo N° 8**)


<sup>1</sup>El cronograma está sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. La publicación de resultados y comunicados se realizará a través de la página web: <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/convocatorias-cas/>

<sup>2</sup> Los formatos y declaraciones juradas solicitadas para la suscripción del contrato se encuentran en la página web institucional para ser descargados.

- Declaración Jurada de no encontrarse inhabilitado para el ejercicio profesional (sólo para los puestos donde se requiera habilitación profesional y ésta no pueda ser verificada vía internet) (**Anexo N° 9**)
  - Declaración Jurada de Conocimientos de Ofimática (**Anexo N° 10**)
- b. Currículum Vitae documentado, la información consignada en el currículum vitae tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento. (Presentar copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos mínimos del perfil), ordenado de acuerdo a los requisitos.
- c. Copia simple de las acreditaciones de Discapacidad y/o licenciado de las Fuerzas Armadas de ser el caso.
- 6.2 **Todos los documentos que forman parte del expediente, sin excepción, deben estar foliados y firmados sin enmendaduras con lapicero (no se tomará en cuenta el lápiz) en letras y números, de manera correlativa, iniciando en la primera hoja del expediente, según el siguiente modelo:**



- 6.3 Los documentos deben presentarse en un sobre cerrado (de preferencia archivado en folder manila), con el siguiente rótulo:

 Municipalidad  
de  
**San Isidro**

**CONVOCATORIA CAS N° .....-2019-MSI**

**PUESTO :**

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

**DNI/CE N°:**

**TOTAL N° DE FOLIOS:**

- 6.4 La presentación de expedientes de postulación se realiza a través de la Mesa de Partes de la entidad: Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro, en el horario de atención establecido por la entidad (Horario: 08:00 am a 05:00 pm)
- 6.5 La admisión de la información y documentación declaradas por el/la postulante al momento de su inscripción al proceso de selección, se realiza al amparo del principio de presunción de veracidad, por lo tanto, está sujeta a las acciones de fiscalización posterior con la consecuente aplicación de las sanciones previstas en el numeral 32.3 del artículo 32 si se comprueba el fraude o falsedad<sup>3</sup>.
- 6.6 El postulante deberá cumplir con todas las precisiones anteriores de la presente etapa, caso contrario será **DESCALIFICADO/A** del presente proceso de selección.

## VII. DE LA ETAPA DE SELECCIÓN

<sup>3</sup> D.L. N° 1272 – D.L. que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.

La etapa de selección comprende la evaluación objetiva del postulante en relación a las necesidades del puesto convocado, garantizando los principios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades, por lo que constará de las siguientes evaluaciones:

N°	EVALUACIONES	CARÁCTER	PUNTAJE MINIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO
1	Evaluación Curricular	Obligatoria / Eliminatorio	50.00	50.00
2	Evaluación Psicológica	Obligatoria / Referencial	No tiene puntaje	No tiene puntaje
3	Entrevista Personal	Obligatoria / Eliminatorio	20.00	50.00
Puntaje mínimo aprobatorio : 70.00				
Puntaje máximo: 100.00				

### 7.1 Verificación de requisitos técnicos mínimos

Consiste en verificar que el expediente de postulación presentado contenga los documentos obligatorios indicados en el literal a. del numeral 6.1. Constituye causal de descalificación utilizar formatos distintos a los indicados, no presentar alguno de los documentos señalados o no firmar la documentación exigida; así como no consignar correctamente el número y nombre de la convocatoria CAS a la que se postula.

Asimismo, **los/las postulantes que presenten su expediente fuera de fecha** (antes y o después a la fecha programada en el cronograma o comunicados), serán considerados como **DESCALIFICADOS** del proceso de selección.



### 7.2 Evaluación Curricular

Consiste en verificar que el/la postulante cumpla con los requisitos mínimos del puesto, en función a los documentos presentados en su expediente de postulación.

Los/las postulantes que cumplan con todos los requisitos mínimos obtienen 50.00 puntos y son considerados/as APTOS/AS. Los/las postulantes que no cumplan con alguno de estos requisitos son considerados/a como NO APTO/A, obteniendo el puntaje mínimo.

La evaluación curricular se realizará de acuerdo a las siguientes especificaciones:

REQUISITOS	DEFINICIÓN <sup>4</sup>
<b>Formación académica</b>	Está referida a estudios formales requeridos para el puesto convocado. Deberá acreditarse con copia simple del grado académico, diploma de bachiller, magister o doctor, título profesional, constancia de egreso o resolución de la institución educativa confirmando el grado académico, constancia de estudios o notas; título o grado emitido por el centro de formación técnica-profesional o certificado de estudios escolares.
<b>Cursos y/o Programas de Especialización</b>	<b>Cursos:</b> Se consideran cursos que sean en materias específicas relacionadas a las funciones del puesto. Incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros. Deberá acreditarse con copia de los certificados y/o constancias donde se indique el número de horas. <b>Programas de Especialización o Diplomados:</b> Son programas de formación orientados a desarrollar determinadas habilidades y/o competencias en el campo profesional y laboral, con no menos de noventa (90) horas. Si son organizados por disposición de un ente rector, puede ser desde 80 horas. Deberá acreditarse con copia de certificados y/o constancias donde se indique el número de horas.
<b>Experiencia</b>	<b>Experiencia General:</b> El tiempo de experiencia laboral general será contabilizado según las siguientes consideraciones: - Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria, la experiencia general se contabilizará a partir del egreso de la formación académica correspondiente por lo cual, <b>el postulante deberá presentar</b>

4 R.P.E. N° 313-2017-SERVIR/PE que aprueba la "Guía metodológica para el Diseño de Perfiles de Puestos para entidades públicas, aplicable a regímenes distintos a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil" y la "Guía metodológica para la elaboración del Manual de Perfiles de Puestos – MPP, aplicable al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil".

	<p><b>copia de la constancia de egresado en dicha etapa, caso contrario, la experiencia general se contabilizará desde la fecha indicada en el grado académico y/o título técnico o profesional presentado (documento adjunto en el expediente de postulación).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para los casos de SECIGRA, se considerará como experiencia laboral únicamente el tiempo después de haber egresado de la formación correspondiente.</li> <li>- Para los casos donde no se requiere formación técnica y/o universitaria completa, o sólo se requiera educación básica, se contabilizará cualquier experiencia laboral.</li> </ul> <p>La experiencia laboral deberá acreditarse con copia de certificados o constancias de trabajo, resoluciones de designación o encargatura y resoluciones de término de las mismas, ordenes de servicio, boletas de pago, contratos, adendas. <b>Los documentos deberán consignar fecha de inicio y fin y/o el tiempo laborado, no se consideran prácticas pre profesionales a excepción de las prácticas profesionales.</b></p> <p><b>Experiencia Específica:</b> Es la experiencia asociada a la función y/o materia del puesto convocado, un nivel específico o al sector al que pertenece la entidad.</p>
<b>Conocimientos</b>	Declaración Jurada según requerimiento de perfil ( <a href="http://www.msi.gob.pe">www.msi.gob.pe</a> - Link Convocatorias CAS).

**NOTA**

De acuerdo a la ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General, se señala que, para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificado de los mismos en original.

**Publicación:** La publicación incluirá resultados de la evaluación curricular. Los candidatos aprobados en dicha etapa serán convocados a la evaluación psicológica.

**7.3 Evaluación Psicológica**

Está dirigida a conocer los rasgos de personalidad, actitudes y habilidades del postulante en relación al perfil del puesto. Esta evaluación no tiene puntaje y no es eliminatoria, siempre que el/la postulante asista a la evaluación, caso contrario será considerado como DESCALIFICADO/A.

**7.4 Entrevista Personal**

Tiene por finalidad seleccionar al postulante idóneo para los requerimientos del puesto convocado. Se analiza su perfil en el aspecto personal, comportamientos, actitudes, habilidades y conocimiento del postulante. Se encuentra a cargo del Comité de Selección.

El postulante deberá presentarse a la entrevista personal en la fecha y hora indicadas en la publicación de resultados preliminares, portando su DNI. Los postulantes que no se presenten a la entrevista en el horario y fecha programada serán DESCALIFICADOS/AS del proceso de selección.

Los postulantes que no alcancen el puntaje mínimo de veinte (20) puntos en esta evaluación, serán considerados como NO APTOS.

**VIII. BONIFICACIONES ESPECIALES**

- 8.1 **Bonificación por ser personal Licenciado de las Fuerzas Armadas:** Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje final, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar y su Reglamento, a los licenciados de las Fuerzas Armadas, que hayan cumplido con el Servicio Militar bajo la modalidad de Acuartelado, siempre que el/la postulante haya alcanzado el puntaje mínimo aprobatorio en la entrevista personal y lo haya indicado en la solicitud de postulante (Anexo N° 1), adjuntado en su curriculum vitae documentado copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite la condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.



**Bonificación a personal licenciado de las Fuerzas Armadas = 10% Puntaje Total**

- 8.2 **Bonificación por Discapacidad:** A los postulantes con discapacidad, que cumplan con los requisitos para el puesto y que hayan obtenido un puntaje aprobatorio, se les otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje final, de conformidad con lo establecido en el artículo 48° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, para la asignación de dicha bonificación, siempre que el postulante lo haya indicado en la solicitud de postulante (Anexo N° 1) y adjuntar obligatoriamente el respectivo certificado de discapacidad.

**Bonificación por Discapacidad = 15% Puntaje Total**

- 8.3 En ambos caso, siempre que el/la postulante haya superado el puntaje mínimo establecido para la etapa de entrevista personal y acredite su condición de Discapacitado(carné de discapacidad y/o resolución emitida por el CONADIS) o Licenciado de las Fuerzas Armadas con copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente, al momento de presentar su currículum vitae documentado, se le otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) por discapacidad sobre el puntaje total obtenido o del diez por ciento (10%) por ser licenciado de las Fuerzas Armadas sobre el puntaje total obtenido o veinticinco por ciento (25%) en el caso de tener el derecho a ambas bonificaciones.

## IX. PRECISIONES IMPORTANTES

Los postulantes deberán considerar lo siguiente:

- Cualquier controversia, situación no prevista o interpretación a las bases que se susciten o se requieran durante el proceso de selección, será resuelto por la Gerencia de Recursos Humanos o por la comisión de selección, según corresponda.
- El presente proceso de selección se registrará por el cronograma elaborado en cada convocatoria. Asimismo, siendo las etapas de carácter eliminatorio, es de absoluta responsabilidad del postulante el seguimiento permanente del proceso en el Portal Institucional de la Municipalidad de San Isidro.
- La conducción del proceso de selección en todas las etapas estará a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, área de Selección de Personal, excepto la etapa de entrevista, que estará representado por un comité de selección (conformado por diferentes áreas).

## X. PUNTAJE FINAL

El puntaje final obtenido es la sumatoria de los puntajes de las evaluaciones y bonificaciones especiales, de corresponder, siendo elegido/a como ganador/a del concurso, el/la postulante que tenga el mayor puntaje.

En caso del empate de dos o más postulantes, se considera como ganador/a al postulante que haya obtenido el mayor puntaje en la entrevista personal, el cual será publicado en la página web en la fecha que se indica en el cronograma.

## XI. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

### 11.1 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 cumplan con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo cumplido con los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas subsiguientes de evaluación del proceso.



### 11.2 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.

## XII. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO

La vinculación laboral se formaliza con la suscripción del contrato de trabajo dentro un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados finales. Si vencido este plazo, el/la ganador/a no suscribe el contrato por causas objetivas imputables a él, se declarará seleccionado/a al postulante que ocupó el orden de mérito inmediato siguiente para que proceda a la suscripción de contrato, dentro de los cinco (05) días hábiles, contados a partir de la correspondiente comunicación.

Sólo suscribirá contrato el/la postulante que presente la documentación señalada a continuación, caso contrario la GRH declarará como ganador/a al postulante apto/a, que se encuentre en segundo lugar en orden de mérito en el cuadro de resultados finales:

- Ficha de Datos Personales, debidamente llenado (descargar de la página web).
- Certificado de salud (original)
- Voucher 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).
- Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) de sus derechohabientes.
- Certificado de Antecedentes Policiales (Original)
- Si el/la ganador/a cuenta con grados y/o títulos obtenidos en el extranjero estos deberán estar inscritos en el Registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero de SERVIR<sup>5</sup>.
- Las personas de nacionalidad venezolana, deberán contar con Permiso Temporal de Permanencia, de acuerdo D.S. N° 001-2018-IN o la Autorización de Trabajo emitida por la autoridad competente.

Cabe precisar que la persona seleccionada debe encontrarse activa en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

Asimismo, la GRH podrá solicitarle la presentación de antecedentes policiales, penales y otros documentos que permitan la comprobación del cumplimiento de los requisitos mínimo del puesto o de no tener impedimentos para contratar con el Estado.

En caso que el ganador/a del proceso de selección no se apersona a suscribir el contrato o no cumpla con acreditar lo declarado y presentado durante su inscripción a la convocatoria (tratándose de postulación electrónica), se declarará como ganador/a 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 el primer accesitario/a por las mismas consideraciones anteriores, la entidad podrá convocar al siguiente accesitario/a según orden de Mérito.

De no existir accesitario, el proceso se considerará DESIERTO.

## XIII. CONSIDERACIONES FINALES

- En las publicaciones se indicará el lugar, hora y fecha de las evaluaciones, siendo éste el único medio informativo del proceso de selección.
- Es responsabilidad exclusiva del postulante efectuar el seguimiento de las publicaciones de resultados y comunicados sobre el proceso en el portal web de esta Municipalidad.

<sup>5</sup> R.P.E. N° 010-2014-SERVIR/PE que aprueba la Directiva N° 001-2014-SERVIR/GDCRSC – Directiva para el funcionamiento y consulta del Registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero.



- Los postulantes deberán asistir a la hora indicada a las evaluaciones. No se aceptará ninguna justificación para presentarse fuera de hora, siendo el postulante automáticamente descalificado.
  - Cualquier consulta sobre el proceso de selección podrá efectuarla a través del correo: [seleccion.consultas@munisanisidro.gob.pe](mailto:seleccion.consultas@munisanisidro.gob.pe)
- La documentación entregada por los/as postulantes no será devuelta por formar parte del expediente del proceso de selección.
- En el caso que se advirtiera casos de suplantación de identidad o falsificación de documentos, el/la postulante será eliminado/a del proceso de selección, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan.

## GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

