

**BASES DEL PROCESO CAS N° 666 -2019-MSI
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS
DE DOS (02) OPERADORES DE CALL CENTER**

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de dos operadores de call center para la Subgerencia de Participación Vecinal

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 que formaliza aprobación de Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puesto – MPP".
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DE PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica	Secundaria completa
Conocimientos Técnicos	Conocimiento en gestión documentaria Ofimática a nivel básico
Cursos, programas de Especialización y/ o diplomados	Curso de atención al cliente y/o administrado
Experiencia	Dos (02) años de experiencia en el sector público o privado, de los cuales un (01) año de experiencia en la función o la materia.
Habilidades o competencias	Alto sentido de responsabilidad, proactivo, capacidad de trabajo bajo presión.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

1. Atender, orientar, recepcionar, derivar reclamos, solicitudes, que realizan los vecinos telefónicamente.
2. Llenar los reportes de atención en el sistema de atención al vecino.
3. Registrar y realizar seguimiento de los casos ingresados en el software de registro y derivaciones del call center de todas las atenciones efectuadas.



4. Remitir vía correo electrónico a las áreas involucradas, la atención de solicitudes que no se hay podido solucionar en el momento, mencionando el número de caso registrado en el sistema de atención al vecino.
5. Realizar la promoción de los eventos realizados por la municipalidad.
6. Otras actividades relacionadas con el puesto que el área determine.

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 1 mes. Renovable en función de necesidades de la entidad.
Retribución mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos 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 la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR	04 de noviembre de 2019	GRH
Publicación de la convocatoria en la página web: www.munisanisidro.gob.pe link Convocatoria CAS	06 de noviembre de 2019	GRH
Postulación Física: Recepción de Curriculum Vitae documentado Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro. Horario: 08:00 am a 05:00 pm	18 de noviembre de 2019	Mesa de Partes
SELECCIÓN		
Evaluación Curricular	Del 19 al 21 de noviembre de 2019	GRH
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	22 de noviembre de 2019	GRH
Evaluación psicológica y/o aptitud física y/o manejo	25 de noviembre de 2019	GRH
Publicación del Rol de Entrevistas	26 de noviembre de 2019	GRH
Entrevista Personal y elección de candidato idóneo	27 Y 28 de noviembre de 2019	Comité de Selección
Publicación de Resultados Finales	29 de noviembre de 2019	GRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO		
Entrega de documentos y Suscripción del Contrato (los primeros 05 días hábiles después de ser publicados los resultados(**))	El 30 de noviembre y del 02 al 06 de diciembre de 2019	GRH

GRH: Gerencia de Recursos Humanos

(*) 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://munisanisidro.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 solo la evaluación curricular, psicológica y entrevista personal, se aplicarán los siguientes criterios:

N°	EVALUACIONES	CARÁCTER	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	DESCRIPCIÓN
1	Evaluación Curricular	Eliminatorio	50.00	50.00	Calificación de la documentación de acuerdo al perfil de Puesto.
2	Evaluación Psicológica (*)	Obligatoria / Referencial	No tiene puntaje	No tiene puntaje	Evaluación de las competencias señaladas en el perfil de puesto.
3	Entrevista Personal	Eliminatorio	20.00	50.00	Evaluación de conocimientos habilidades, competencias ética y compromiso del candidato.
Puntaje Mínimo Aprobatorio : 70.00 puntos // Puntaje máximo: 100 puntos					
El cuadro de méritos se elaborará solo 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.

En el caso que se efectúen además de las citadas evaluaciones otras evaluaciones se aplicará el siguiente criterio:

N°	EVALUACIONES	CARÁCTER	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO	PUNTAJE MÁXIMO	DESCRIPCIÓN
1	Evaluación Curricular	Eliminatorio	40.00	40.00	Calificación de la documentación de acuerdo al perfil de Puesto.
2	Evaluación Psicológica(*)	Obligatoria / Referencial	No tiene puntaje	No tiene puntaje	Evaluación de las competencias señaladas en el perfil de puesto.
3	Otras evaluaciones	Eliminatorio	14.00	20.00	Conocimientos y habilidades
4	Entrevista Personal	Eliminatorio	20.00	40.00	Evaluación de competencias ética y compromiso del candidato.
Puntaje Mínimo Aprobatorio : 74.00 puntos // Puntaje Máximo: 100 puntos					

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

VII. DOCUMENTOS A PRESENTAR

7.1 Para la Evaluación Curricular: (Etapa de Selección)

Se verifica con los documentos declarados en la *ficha de Resumen Curricular y Curriculum vitae*, se cumpla los requisitos mínimos de puesto. Todo el expediente deberá estar firmado y foliado en números y letras cronológicamente (no se tomará en cuenta enmendaduras, uso de lápiz en ninguno de los formatos incluyendo en foliación y firma)



Se debe presentar obligatoriamente 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**)
 - ✓ Ficha de Resumen Curricular (**Anexo N° 2**)
 - ✓ Declaración Jurada General (**Anexo N° 3**)
 - ✓ Declaración Jurada de Ausencia de Nepotismo (**Anexo N° 4**)
 - ✓ Declaración Jurada de conocimiento del Código de Ética de la Función Pública (**Anexo N° 5**)
 - ✓ Declaración Jurada de no encontrarse inscrito en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM (**Anexo N° 6**)
 - ✓ 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° 7**)
 - ✓ 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° 8**)
 - ✓ Declaración Jurada de Prohibiciones (**Anexo N° 9**)
 - ✓ Autorización de verificación de datos personales (**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. (Item II de las bases)
- c) Copia simple de las acreditaciones de Discapacidad y/o licenciado de las Fuerzas Armadas de ser el caso.

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



CONVOCATORIA CAS N°.....-2019-MSI
PUESTO :
APELLIDOS Y NOMBRES:

El número de proceso debe de coincidir con el nombre del puesto al cual está postulando.

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 34.3 del artículo 34 si se comprueba el fraude o falsedad¹.

¹ 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.

Nota:

El postulante deberá cumplir con todas las precisiones anteriores de la presente etapa de acuerdo a lo señalado en la directiva en el numeral 7.4.3 inciso b. Los/las postulantes que presenten su expediente fuera de fecha (antes y/o después a la fecha programada en el cronograma o comunicados) tendrán la condición de **DESCALIFICADO/A** del presente proceso de selección.

Criterios de Evaluación Curricular

Se otorga la puntuación máxima sólo a quienes cumplan con la totalidad de los requisitos mínimos establecidos en el perfil 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 serán sustentados de la forma siguiente:

- **Experiencia.** Certificados, constancias de trabajo, resoluciones de designación, encargatura y cese, ordenes de servicios, boletas de pago, contratos, adendas. Los documentos deberán consignar fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.
Cuando se requiere formación técnica o universitaria, el tiempo de experiencia se cuenta desde el egreso de la formación correspondiente, lo que incluye las prácticas profesionales. Cuando no se requiere formación técnica y/o profesional (solo primaria o secundaria), se cuenta 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 grados emitidos 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 caso de habilidad profesional, sólo se le exige la papeleta de habilidad cuando esta condición no pueda verificarse vía portal institucional del Colegio Profesional; en este caso, el postulante deberá señalar a qué colegio profesional al que pertenece y la página web pertinente.
- **Cursos y/o Programas de Especialización.** Certificados y/o constancias. Las horas de los cursos son acumulativas hasta alcanzar las horas requeridas en el perfil de puesto. Los programas de especialización o diplomados deben tener una duración no menor de 90 horas. Pueden tener una duración de 80 horas si son organizados por disposición de un ente rector, en el marco de sus atribuciones normativas.
- **Conocimiento para el Puesto.** No requieren 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: (Etapas de Selección)

- Se evalúa otras aptitudes del postulante para el puesto requerido. Las pruebas podrán ser físicas, de conocimientos, de habilidades, etc.

7.4 Entrevista Personal: (Etapas de Selección)

Se encuentra a cargo del Comité de Selección, quienes evaluarán conocimientos, habilidades, competencias, ética, compromiso de los candidatos y otros criterios relacionados al 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 publica el Cuadro de Resultados Finales considerando únicamente a los candidatos que aprobaron todas las evaluaciones.

El Cuadro se efectúa 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 Otras Eval. (*) +	+ Entrevista Personal +	Bonificación de 10% de la entrevista Personal por FFAA
PUNTAJE FINAL =	Puntaje Total	+	Bonificación 15% del Puntaje Total por Discapacidad.

(*) Sólo si se opta efectuar otras evaluaciones.

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".



Los candidatos que superen el mínimo puntaje y no resulten ganadores, serán considerados como accesitarios, de acuerdo al orden de mérito. Sólo se tendrá un accesitario por posiciones concursadas.

El o los candidatos ganadores que no presente la documentación requerida para la firma del contrato dentro del plazo establecido, motivará que se convoque al primer accesitario según el orden de mérito, debiendo notificársele para ello. De no suscribir el contrato el primer accesitario se declarará desierto el proceso.

7.6. Suscripción y Registro de Contrato:

El o los candidatos GANADORES deben presentarse para la firma del respectivo Contrato a la Gerencia de Recursos Humanos, sito en 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).
- Certificado de salud (de un centro de salud).
- Antecedentes penales (original).
- Antecedentes policiales (original).
- Un 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 — SUNAT del ejercicio correspondiente (opcional).
- En caso de estar casado y/o tener hijos menores de edad, deberán presentar copia legible 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 accesitario.

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 asistan 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 accesitario o el accesitario 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, es resuelto 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 curriculums 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, 06 de Noviembre de 2019

