

**SÉPTIMA CONVOCATORIA  
BASES DEL PROCESO CAS N° 85-2020-MSI  
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS  
DE UN/A (01) OPERADOR/A DE LLAMADAS**

**I. GENERALIDADES**

**1.1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de un/a operador/a de llamadas para la Subgerencia de Recaudación Tributaria

**1.2. Dependencia solicitante**

Subgerencia de Recaudación Tributaria

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

Gerencia de Gestión de Personas

**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
<b>Formación académica</b>	Estudios universitarios en Administración y/o ingeniería industrial y/o Marketing y/o carreras afines.
<b>Conocimientos Técnicos</b>	Conocimiento TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444.
<b>Cursos, programas de Especialización y/ o diplomados</b>	Curso y/o seminario en atención al cliente y/o materia tributaria
<b>Experiencia</b>	<b><u>Experiencia General</u></b> Un (01) año de experiencia en el sector público o privado. <b><u>Experiencia Específica</u></b> Un (01) año de experiencia en función o materia.
<b>Habilidades o competencias</b>	Puntualidad, responsabilidad, iniciativa, proactividad.

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO**

Las funciones a desarrollar son:

1. Atender las llamadas que ingresen a la Central Telefónica de la Gerencia de Rentas.

2. Orientar a los contribuyentes vía telefónica respecto a trámites tributarios y otras consultas.
3. Informar a los contribuyentes los requisitos que se requieren para los diversos trámites tributarios.
4. Cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
5. Otras funciones que designe el Subgerente Recaudación Tributaria.

#### 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.
Modalidad de Trabajo	Presencial
Duración de contrato	A partir de la fecha de inicio de contrato por dos (02) meses. Renovable en función de necesidades de la entidad.
Retribución mensual	S/. 2,400.00 (Dos mil cuatrocientos 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
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de Bases en la Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR	22 de junio de 2020	GGP
Publicación de la convocatoria en la página web: <a href="http://www.munisidro.gob.pe">www.munisidro.gob.pe</a> link Convocatoria CAS	23 de junio de 2020	GGP
<b>Postulación Electrónica:</b> Página Web <a href="http://www.munisidro.gob.pe">www.munisidro.gob.pe</a> link Convocatoria virtual CAS Horario: 08:00 am a 05:00 pm	08 de julio de 2020	GTIC
<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación Curricular	09 y 10 de julio de 2020	GGP
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular y Publicación de Rol de entrevistas	13 de julio 2020	GGP
Entrevista Personal virtual– Vía aplicativo Informático	14 de julio 2020	Comité de Selección
Publicación de Resultados Finales	15 de julio 2020	GGP
<b>SUSCRIPCION Y REGISTRO DE CONTRATO</b>		
Inicio de Labores	16 de julio 2020	GGP
<b>Suscripción del Contrato</b> (los primeros 05 días hábiles después de ser publicados los resultados(**))	Del 16 al 22 de julio 2020	GGP

GGP: Gerencia de Gestión de Personas

GTIC: Gerencia de Tecnología de la Información

(\*) 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 revisará que los documentos registrados y adjuntados en la plataforma de Convocatoria virtual CAS cumplan con los requisitos mínimos del puesto. Todo el expediente deberá estar firmado y foliado en números y letras (no se tomará en cuenta enmendaduras, uso de lápiz en ninguno de los formatos incluyendo en foliación y firma).

La documentación se presentará de acuerdo al orden establecido en la plataforma virtual, adjuntándose en archivo PDF, los documentos que sustentan el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos, para lo cual deberá ingresar al link de convocatoria CAS, postulación electrónica: Página Web: <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/convocatorias-cas/>

#### **Documentos a Adjuntar:**

- Archivos en PDF del Currículum Vitae y de los documentos con los que se cumpla con los requisitos mínimos del perfil de puestos. En el caso de ser licenciado de las fuerzas armadas o contar con certificado de discapacidad, adjuntar la documentación correspondiente que acredite tal condición por parte de la autoridad competente en los archivos mencionados. La información consignada en el currículum vitae tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información señalada en dicho documento.
- Declaraciones juradas y autorizaciones **debidamente llenadas y firmadas** en archivo PDF, las cuales se descargan de la plataforma virtual 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**)

#### **Nota:**

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 falsedad<sup>1</sup>.

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. Constituye causal de DESCALIFICACIÓN utilizar formatos distintos a los aprobados, no presentar alguno de los documentos señalados o no

---

<sup>1</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.

firmar la documentación exigida, utilizar lápiz en el llenado de los formatos incluyendo en foliación y firma; así como no consignar correctamente el número y nombre del proceso CAS a la que se postula y/o presentar su expediente fuera de fecha (antes y/o después de la fecha programada en el cronograma de publicación de las bases). Previo a la evaluación curricular se procederá a verificar en Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles – RNSSC/SERVIR, Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM, Antecedentes Penales, Policiales y en otros sistemas que correspondan, de obtener algún registro en dichos sistemas se procederá a DESCALIFICAR al postulante.

Es responsabilidad del postulante verificar la publicación de los resultados en la página web de la Municipalidad de San Isidro, asimismo de revisar el correo electrónico consignado en el registro de Convocatoria Virtual CAS, para efectos de que la entidad pueda realizar la comunicación correspondiente.

Una vez culminada el Estado de emergencia Sanitaria la Gerencia de Gestión de Personas, realizará el control posterior respecto a la documentación presentada, así como solicitar los documentos originales enviados en archivo PDF, mediante la plataforma Electrónica Convocatoria Virtual CAS.

#### **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 confirmando 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: (Etapa 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: (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 al perfil del puesto.

La entrevista personal se desarrollará de manera virtual y se enviará un correo electrónico donde se le explicará al postulante el software a utilizar.

Es importante precisar que al momento de realizar la entrevista al postulante, se le tratará de la misma manera que una entrevista personal; Asimismo el postulante deberá mostrar en la pantalla su DNI a fin de corroborar su identificación y evitar fraude o suplantación. De no cumplir lo antes mencionado tendrá la condición de DESCALIFICADO.

### **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:

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

(\*) 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 deberán presentar para la firma del respectivo Contrato vía correo electrónico: [Jorge.mejia@munisanisidro.gob.pe](mailto:Jorge.mejia@munisanisidro.gob.pe) - Gerencia de Gestión de Personas, los siguientes documentos:

- En caso de formación técnica o universitaria, el título y/o grado deberá de presentarse legalizado por un notario o fedateado.(\*)
- Ficha de Datos Personales y Ficha de Datos Previsionales, debidamente llenado. (Descargar de la web).
- Certificado de Salud (de un centro de salud)(\*)
- Antecedentes penales (original)
- Antecedentes policiales (original)
- Una foto actual tamaño carnet a color en fondo blanco.
- Copia del Formulario 1609- Suspensión de 4ta Categoría — SUNAT del ejercicio correspondiente (opcional).
- Copia de su Documento Nacional de Identidad (DNI o C.E)
- 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.
- Adjuntar Croquis de domicilio actual.
- Consulta y/o fichas RUC (condición activa)-

Para efectos de la firma, la Gerencia de Gestión de Personas, podrá enviar vía correo electrónico institucional el contrato al GANADOR, correo al cual deberá responder, dando su conformidad al mismo y de ser posible adjuntar dicho contrato debidamente firmado.

Una vez culminado el estado de emergencia sanitaria, la Gerencia de Gestión de Personas le entregará el contrato debidamente firmado.

(\*) De no ser posible la presentación de los documentos señalados vía correo electrónico para la suscripción del contrato, deberán presentarlo una vez obtenidos los mismos.

Nota: En caso que el GANADOR no presente los documentos solicitados para la suscripción del contrato, no podrá suscribir el mismo, 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 Gestión de Personas 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, 23 de junio de 2020



**GERENCIA DE GESTIÓN DE PERSONAS**