



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Secretaría General

Oficina General de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**BASES DEL PROCESO DE COOPERACIÓN LABORAL INTERINSTITUCIONAL
N° 002-2020-MIDIS SEGUNDA CONVOCATORIA**

PUESTO	OPERADOR DE LA LINEA 101
--------	---------------------------------

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la Convocatoria

Contar con el apoyo de cincuenta (50) servidores del sector público para que se desempeñen como **OPERADOR DE LA LINEA 101** para la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

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

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

3. Dependencia encargada de realizar el Proceso de Contratación

Oficina General de Recursos Humanos

4. Base Legal

- a) Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil
- b) Decreto Legislativo N° 1456
- c) Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional
- d) D.S. N° 040-2014-PCM Aprueba Reglamento de la Ley 30057
- e) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 313-2017-SERVIR-PE Anexo N° 1 "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".
- f) Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- g) D.S. N° 002-2014-MIMP – Aprueba Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- h) D.S. 004-2019-JUS TUO de la Ley N° 27444
- i) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR que aprueba la "Guía Operativa para la gestión de Recursos Humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19"
- j) Las demás disposiciones que resulten aplicables.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia:	<p>Experiencia Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínima de un (01) año en el sector público, de preferencia en funciones relacionadas a la función de operador de teléfono o de call center. • El postulante debe contar con la autorización de su entidad para prestar el servicio a través del convenio de colaboración entre entidades.
Habilidades o Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de Información • Dinamismo • Cooperación • Iniciativa
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria completa.

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Secretaría General

Oficina General de Recursos Humanos

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

Cursos y/o Programas de especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de orientación al ciudadano o atención al/la usuario/a o similares.
Conocimientos requeridos para el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en atención al público. • Manejo de MS Office, nivel básico.
Contar con equipo de cómputo con las siguientes características mínimas:	<ul style="list-style-type: none"> • Procesador Intel Core i3 o equivalente • Memoria Ram 4GB • Sistema operativo Windows 10 • Micrófono, parlante incorporado o externos, o audífonos. • Conexión de Internet que garantice la comunicación con el Software de atención de llamadas.

Los requisitos señalados (*), se consideran requisitos mínimos e indispensables para que el postulante sea considerado APTO/A para el Proceso de Selección.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Principales funciones a desarrollar:

- Recepcionar las llamadas de la Línea Social 101, través del software Linphone para PC, de acuerdo al Manual de Operación proporcionado por el MIDIS, en su domicilio en el horario que se le asigne.
- Orientar, atender y brindar información a la ciudadanía sobre los subsidios económicos del Gobierno Nacional que se dan a través del MIDIS, de acuerdo a la capacitación que le brinde el MIDIS.
- Asistir a la ciudadanía para ingresar en las plataformas del Bono Yo me quedo en casa, Bono rural y Bono Universal, a fin de verificar si son o no beneficiarios de dichos bonos.
- Registrar en las plataformas de Intranet del Bono Yo me quedo en casa, Bono rural y Bono Universal, los casos que presente la ciudadanía.
- Orientar a la ciudadanía sobre otras consultas si se requiere, previa coordinación con el coordinador.
- Cualquier consulta que no pueda absolver, lo absolverá con su coordinador.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	El servicio será prestado de manera remota.
Duración del contrato	Un (1) mes (prorrogable).
Otras condiciones esenciales del contrato	El período de cooperación será considerado para efectuar la compensación de horas de licencia con goce de remuneraciones.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Secretaría General

Oficina General de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria		22/06/2020	Oficina General de Recursos Humanos
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en el portal institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	23/06/2020 AL 26/06/2020	Oficina General de Recursos Humanos
2	Registro y/o inscripción de la hoja de vida (CV) del postulante en el correo convenio@midis.gob.pe	27/06/2020	
SELECCIÓN			
3	Evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos	28/06/2020	Oficina General de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados y cronograma de entrevistas	28/06/2020	Oficina General de Recursos Humanos
5	Entrevista (virtual)	30/06/2020	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
6	Publicación de resultado final en el portal institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	30/06/2020	Oficina General de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del Convenio de Colaboración interinstitucional	01/07/2020	Oficina General de Recursos Humanos

VI. CONSIDERACIONES GENERALES:

La presente base contiene los lineamientos generales del proceso de selección de personal bajo los alcances del Decreto Legislativo 1456 con la finalidad de garantizar los principios de mérito, capacidad, igualdad de oportunidades, transparencia, integridad y probidad.

1. El cronograma publicado contiene las fechas de las etapas del proceso; sujetas a variaciones a criterio del área usuaria que se darán a conocer oportunamente. En el aviso de publicación de cada etapa, se anunciará fecha y hora de la siguiente etapa.
2. Las consultas referidas al presente proceso de selección, deberá dirigirse al correo electrónico Convenio@midis.gob.pe
3. El/La postulante son responsables de realizar el seguimiento de la publicación de los resultados de cada etapa, de acuerdo al cronograma establecido.
4. Con el objetivo de garantizar la transparencia e igualdad de oportunidades del concurso público, las entrevistas serán grabadas. En ese sentido, mediante la asistencia a la entrevista se asume por consentimiento el registro audiovisual de esta etapa.
5. La vía de postulación es exclusivamente a través de la presentación de la Ficha de Postulación en el correo Convenio@midis.gob.pe por lo que no serán considerados aquellos expedientes que hayan sido enviados por otros medios o a otros correos electrónicos.
6. El plazo de postulación en línea, está señalado en el cronograma de la convocatoria, cerrándose a las 23:59 horas del último día de postulación de manera indefectible.
7. Se insta al postulante a verificar y leer detenidamente las Bases de la presente convocatoria y los requerimientos solicitados antes de enviar su propuesta.

VII. REGISTRO Y PRESENTACION DE DOCUMENTOS OBLIGATORIOS A CONSIGNAR EN EL SISTEMA DE POSTULACION PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

Los interesados que deseen participar en la presente convocatoria regulada bajo el D.L N°1456 y que cumplan los requisitos exigidos en el perfil del puesto al que postulan, deberán adjuntar la Ficha de Postulación (Datos Personales, Formación Académica, Estudios, Experiencia Laboral) llena y contar con la autorización del Jefe de



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Secretaría
General

Oficina General de
Recursos Humanos

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

la Oficina de Recursos Humanos, quien deberá comunicar la autorización para la suscripción del Convenio de colaboración, para que puedan ser considerados como postulantes.

Es **de exclusiva responsabilidad del postulante** coordinar con su Oficina de Recursos Humanos la autorización correspondiente.

1. Declaraciones Juradas

Toda la información presentada en la Ficha de Postulación se considera una Declaración Jurada.

Fiscalización posterior

Si como resultado de la fiscalización posterior se detectase la falsedad, adulteración u omisión en la documentación presentada en el proceso de selección para la suscripción del convenio, de manera inmediata se deriva la documentación pertinente a las instancias correspondientes, según sea el caso se realizarán las siguientes acciones.

- ✓ Se resolverá el convenio de colaboración laboral
- ✓ Se remitirá el expediente a la Secretaría técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinario de la entidad en la que preste servicios el elegido.

2. La Evaluación Curricular

Se basará estrictamente sobre la información registrada en la Ficha de Postulante y la verificación del RNSDD. Para la suscripción del Convenio se solicitará el envío de los documentos que sustenten lo señalado en la Ficha de postulante que sustenten el cumplimiento del perfil.

3. Cursos y/o Programas de Especialización

- **Cursos:** Incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros. Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias u otro **medio probatorio donde se indique el número de horas, o su equivalente en créditos académicos.**
- **Programas de Especialización:** Incluye cualquier programa de formación, diplomados especializaciones, etc.; con **no menos de noventa (90) horas de duración** o, si son organizados por disposiciones de un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas, deberá ser no menor de ochenta (80) horas. Deberá acreditarse con copias simples de los certificados y/o constancias u otro **medio probatorio donde se indique el número de horas, o su equivalente en créditos académicos.**

5. Conocimientos de ofimática e idiomas

Se podrá evaluar en cualquier parte de las etapas, siempre que no sean considerados como requisitos mínimos o indispensables en el "Perfil del Puesto", de lo contrario, el postulante deberá acreditarlo con certificado de estudios u otro de nivel de dominio estándar del idioma debidamente acreditado.

6. Experiencia Laboral

La Experiencia puede acreditarse con cualquier documento que acredite el vínculo laboral con alguna entidad del Estado: Contrato, Resolución, boleta de pago, documentos internos como Memorandos, Depósito o Liquidación semestral de CTS.

Nota Importante: Todos los documentos antes mencionados deberán ser legibles, sin borrones, ni enmendaduras.

VIII. INSCRIPCIÓN DEL POSTULANTE AL PROCESO DE SELECCIÓN

La inscripción al proceso de selección, **es de exclusiva responsabilidad del postulante**, debiendo registrarse **en la fecha indicada en el cronograma**. Esta se realiza en el correo Convenio@midis.gob.pe indicando como asunto OPERADOR –Seguido del apellido paterno

1º. *Completar todos los campos de la Ficha de Postulación.*

2º. El postulante **SÓLO PODRÁ PRESENTARSE A UN SOLO PROCESO**. La Oficina General de Recursos Humanos conjuntamente con la Oficina de Tecnologías de Información, realizará el filtro de los postulantes que hayan



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Secretaría
General

Oficina General de
Recursos Humanos

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

postulado a más de un Proceso CAS, de encontrarse algún postulante registrado en más de un Proceso CAS en simultáneo, se realizará la descalificación correspondiente.

- La admisión de la información declarada por el postulante al momento de su inscripción a la convocatoria, se hace al amparo del principio de presunción de veracidad y conlleva la realización obligatoria de acciones de fiscalización posterior, a que se refiere el artículo 33 del TUO de la Ley 27444, con la consecuente aplicación de las sanciones previstas en el numeral 33.3 del referido artículo si se comprueba el fraude o falsedad¹.

XI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

La evaluación de los postulantes se encuentra a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos. Tiene como objetivo verificar el cumplimiento del perfil de puesto a través de lo señalado por el postulante.

- La Oficina General de Recursos Humanos revisa que el postulante no se encuentre con medida disciplinaria inscrita en el RNSDD u otro registro que lo inhabilite para prestar el servicio.
- Los/Las postulantes que estén inscritos/as en el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles u otro registro de inhabilitación, serán descalificados/as.

ENTREVISTA PERSONAL

- Los/Las postulantes que aprueban la evaluación curricular, pasan a la etapa de entrevista personal automáticamente.
- Esta fase permite al área usuaria apreciar las competencias de los postulantes para desarrollar el servicio, así como la ética e integridad del postulante, requeridos para realizar eficientemente las funciones del puesto.
- Postulante que no reúna las competencias requeridas para este servicio puede ser declarado como RESERVA.

De la Bonificación

Se otorgará bonificación a los postulantes que cumplan con los requisitos mínimos para el puesto y hayan obtenido una calificación aprobatorio en la Etapa de Entrevista Personal.

- **Bonificación por ser Licenciado de las Fuerzas Armadas**

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR/PE, en beneficio del personal licenciado de las fuerzas armadas, al postulante que adjunte el **documento oficial emitido por la autoridad competente**² que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas.

Puntaje Total + **10% Bonificación Lic. FF.AA.** = Puntaje Final

- **Bonificación por Discapacidad**

Se otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje Total, de conformidad con lo establecido en el artículo 51° del Reglamento de la Ley 29973, que establece que en los concursos públicos de méritos en la administración pública, las personas con discapacidad que adjunten el **documento emitido por la autoridad competente**³ que acredite su condición de Discapacidad.

Puntaje Total + **15% Bonificación Discapacidad** = Puntaje Final

XII. RESULTADO FINAL

¹ D.S.004-2019-JUS, TUO DE LA Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

² R.P.E. N° 061-2010-SERVIR/PE y sus normas modificatorias.

³ Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Secretaría
General

Oficina General de
Recursos Humanos

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

- Al finalizar la entrevista personal, el área usuaria calcula el puntaje obtenido por cada postulante y elabora el cuadro de méritos:
- En caso de empate en los puntajes del resultado final de la evaluación de los/las postulantes, el área usuaria prioriza la contratación del/a postulante que acredite la condición de persona con discapacidad, en cumplimiento del beneficio de la cuota de empleo establecida en la Ley N° 29973. En su defecto, mediante decisión motivada, selecciona en primer orden, a aquel o aquella postulante que tenga la mayor experiencia específica, referida a la labor a realizar; en segundo orden, a aquel o aquella que acredite un mayor grado de formación académica. De persistir el empate, el área usuaria seleccionará al postulante o la postulante que tenga la mayor especialización alineada a la misión y las funciones principales del puesto.

Los candidatos que hayan aprobado todas las sub etapas de la selección y obtenido la puntuación más alta en la entrevista, serán considerados como GANADOR de la convocatoria.

XIII. DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO

Declaratoria del Proceso como Desierto

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando no se presenten postulantes al proceso de selección.
- b) Cuando ningún postulante cumpla con los requisitos mínimos.
- c) Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ningún postulante obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

XIV. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

La vinculación por el convenio de colaboración entre entidades se formaliza con la suscripción del convenio 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, en la fecha y hora indicada por el MIDIS.

Para la suscripción del convenio, el GANADOR/A en el proceso de selección, debe presentar los siguientes documentos:

- Documentos que acrediten la información colocada en la Ficha de Postulante en copia simple
- El documento mediante el cual el Jefe de Recursos Humanos de su entidad de Origen manifiesta haber autorizado que su trabajador preste servicios en otra entidad bajo los alcances del D.Leg 1456.
- Copia simple de otros documentos que le sean solicitados por el MIDIS para su registro como servidor de la entidad.

En caso que el ganador/a del proceso de selección no se apersona a suscribir el convenio o no cumpla con acreditar lo declarado durante su inscripción a la convocatoria, se declarará como ganador/a al que continúe en orden de mérito del último ingresante. para que proceda a la suscripción del contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación.

XVI. CONSIDERACIONES COMPLEMENTARIAS

- Asistir a la hora indicada a la entrevista. No se aceptará ninguna justificación para presentarse fuera de hora, siendo el postulante automáticamente descalificado.
- Las comunicaciones a los candidatos con relación a consultas, se realizarán mediante el correo electrónico del puesto al que postula, por lo que el postulante en forma obligatoria deberá consignar un correo electrónico para su notificación.
- Todo postulante a una convocatoria pública debe tener hábiles sus derechos civiles y laborales en el Perú, así como no poseer antecedentes penales, ni policiales y no encontrarse inhabilitado para ejercer la función pública, entre otros que firma bajo Declaración Jurada.
- La información contenida en el Formato de Hoja de Vida será válida para todo el proceso de selección, siendo responsabilidad del postulante comunicar a la entidad sobre alguna variación ocurrida con posterioridad a la



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Secretaría
General

Oficina General de
Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

fecha de envío, solo en cuanto a la información vertida como dato de contacto, así como en los anexos del Formato de Hoja de Vida, a fin de que la entidad lo evalúe y emita pronunciamiento. De no hacerlo y hallar evidencia en contrario con lo declarado, se tomará como información falsa o inexacta y automáticamente será descalificado del proceso de selección.

XVII. CONSIDERACIONES FINALES

1. La entidad se reserva el derecho de brindar información que se encuentre contemplada en la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
2. En caso que el candidato sea suplantado por otro candidato o por un tercero, será automáticamente descalificado, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que la entidad convocante adopte.
3. En caso el candidato presentara información inexacta con carácter de Declaración Jurada, será descalificado del proceso, sin perjuicio de otras acciones que correspondan.
4. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos exigidos en las Bases y demás documentos estipulado; dará lugar a la eliminación automática del concursante.