

**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA****I. GENERALIDADES****1. Objeto de la Convocatoria:**

Contratar los servicios de: (05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA

**2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA

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

OFICINA DE GESTIÓN DEL TALENTO

**4. Base Legal**

- a. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- b. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM
- c. Resolución Presidencial Ejecutiva N° 052-2016-SERVIR-PE.
- d. Demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia (1)	Experiencia General: (02) año(s) de experiencia laboral en general Experiencia Específica: Un (01) año de experiencia laboral en el sector público o privado en atención al ciudadano y/o cliente o labores administrativas. El nivel mínimo requerido es de Auxiliar.
Habilidades y/o Competencias (2)	Análisis Comunicación oral Planificación Redacción Síntesis Trabajo en equipo
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios (3)	Egresado Técnico Superior en ADMINISTRACIÓN o COMPUTACIÓN o CONTABILIDAD o INFORMÁTICA o TELE OPERADOR
Cursos y/o estudios de especialización (4)	No
Conocimientos para el puesto y/o cargo (5)	CONOCIMIENTO DE OFIMÁTICA Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Requerimiento deseable para el puesto y/o cargo:	No aplica

**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA****III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO****Principales funciones a desarrollar:**

1. Recepcionar y atender las llamadas que se reciban a través de la central telefónica, dando respuesta a las diferentes consultas que realizan los usuarios.
2. Absolver consultas de usuarios externos sobre trámites y procedimientos para mantenerlos orientados al momento de iniciar un trámite sobre crédito educativo y/o postulación de becas.
3. Canalizar las denuncias, sugerencias, quejas y reclamos realizados por los ciudadanos con la finalidad de absolver los diversos inconvenientes presentados.
4. Elaborar un registro de llamadas telefónicas durante el día para desarrollar cuadros estadísticos de atención al usuario en la central telefónica.
5. Coordinar y consultar información con las oficinas y unidades orgánicas del Pronabec con el fin de brindar alternativas de solución al ciudadano.
6. Otras actividades que sean encomendadas por la jefatura.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – AV. AREQUIPA 1935, LINCE-LIMA
Duración del contrato	Desde la fecha de suscripción del contrato hasta el 31/12/2018.
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100 nuevos soles), incluyen montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otra condiciones esenciales del contrato	Jornada semanal máxima de 40 horas

**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	04/12/2018	Dirección Ejecutiva
Publicación del proceso en el <b>Servicio Nacional del Empleo</b>	Del 05/12/2018 al 18/12/2018	Ministerio de Trabajo
<b>CONVOCATORIA</b>		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional del <b>PRONABEC</b> <a href="http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion">http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion</a>	Del 05/12/2018 al 18/12/2018	Oficina de Gestión del Talento
2 Registro de la hoja de vida del postulante en el Portal web de la entidad. <b>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES EN EL SIGUIENTE LINK:</b> <a href="http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion">http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion</a>	Del 19/12/2018 al 19/12/2018	Oficina de Gestión del Talento
<b>SELECCIÓN</b>		
3 Evaluación de la hoja de vida documentada	Del 20/12/2018 al 20/12/2018	Comité de Selección de Personal CAS
4 Publicación de resultados de la Evaluación de la hoja de vida en el Portal Web Institucional del PRONABEC <a href="http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion">http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion</a>	20/12/2018	Comité de Selección de Personal CAS Oficina de Gestión del Talento



**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA**

5	Entrevista Personal: <b>El lugar, fecha y hora serán indicados al publicar el resultado de la evaluación curricular</b>	Del 21/12/2018 al 22/12/2018	Comité de Selección de Personal CAS
6	Publicación de RESULTADO FINAL en el Portal Web Institucional del PRONABEC: <a href="http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion">http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion</a>	22/12/2018	Comité de Selección de Personal CAS Oficina de Gestión del Talento
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
7	Suscripción del Contrato	Dentro de los 5 días hábiles	Oficina de Gestión del Talento
8	Registro del Contrato	Cinco (05) días hábiles una vez suscrito el contrato	Oficina de Gestión del Talento

**VI. DEL REGISTRO AL SISTEMA DE CONVOCATORIAS CAS DEL PRONABEC**

Los interesados (as) que desean participar en el presente proceso de selección, deberán ingresar a la página institucional, <http://www.pronabec.gob.pe/>, y registrar sus datos personales y todo lo relacionado al cumplimiento del perfil de puestos. A todos los postulantes registrados les llegará su usuario, clave de acceso y código para la firma digital al correo electrónico registrado durante su inscripción. Solo se podrá postular a una convocatoria dentro de un Proceso de Selección.

**Nota:** El postulante será responsable de los datos consignados en la ficha de inscripción, que tiene carácter de declaración jurada; en caso la información registrada sea falsa, la entidad procederá a realizar el procedimiento administrativo correspondiente.

**INFORMACIÓN A REGISTRAR**

**Del llenado de la hoja de vida digital:**

Consiste en el registro de datos personales, formación académica, conocimientos, experiencia profesional y/o laboral además debe considerarse que al final del registro el sistema le generará los siguientes registros:

- **Formato Estándar de Hoja de Vida digital** se registrará virtualmente con la información proporcionada al momento de postular.
- **Copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI).**
- Carta de Presentación y Declaración Jurada de Datos Personales (**Según Anexo N° 01**).
- Declaración Jurada (**Según Anexo N° 02**).
- Declaración Jurada de Relación de Parentesco por Razones de Consanguinidad, Afinidad o Convivencia, (**Según Anexo N° 03**).
- Declaración Jurada de No Tener Antecedentes Penales, Judiciales y Policiales, (**según anexo N° 04**).

*La documentación que sustente la hoja de vida digital deberá ser cargada en formato PDF, los cuales serán firmados digitalmente haciendo uso del código para la firma digital.*

**VII. DE LAS ETAPAS DE EVALUACIÓN**

**Evaluación de la hoja de vida.-** La evaluación de la hoja de vida está a cargo del **comité de selección**, en esta etapa se revisará los documentos que acrediten el perfil del puesto requerido, de no presentar la documentación será declarado **"NO CALIFICA"** y no podrá acceder a la siguiente etapa.

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de la siguiente manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>I. EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA</b>	<b>50.00 %</b>		
a. Experiencia General	15.00 %	20 puntos	30 puntos
b. Experiencia Específica	23.00 %	30 puntos	45 puntos
c. Formación Académica, Cursos y/o Estudios de Especialización	12.00 %	20 puntos	25 puntos



**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA**

<b>Puntaje Total de Hoja de Vida</b>		70 puntos	100 puntos
<b>II.- ENTREVISTA PERSONAL</b>	<b>50.00 %</b>		
a. Entrevista Personal	50.00 %	70 puntos	100 puntos
<b>Puntaje Total de Entrevista Personal</b>		70 puntos	100 puntos
<b>PUNTAJE TOTAL</b> Se determina de la siguiente manera : ( 0.5*Puntaje de Evaluación de la Hoja de Vida) + (0.5*Puntaje de Evaluación de Entrevista Personal)	100.00		

**(1)** En lo que se refiere a la **Experiencia General y Experiencia Específica**, el Postulante deberá acreditar con copias simples de certificados, o constancias de trabajo, o resoluciones de encargatura y de cese, u órdenes de servicio, o boletas de pago, o contratos y/o adendas. Todos los documentos que acrediten la experiencia deben de contener fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado. La calificación de las funciones sobre la experiencia general y/o específica será considerada válida siempre que tenga relación con las funciones del perfil de puesto requerido.

El tiempo de experiencia laboral será contabilizado desde el EGRESO de la especialidad académica correspondiente, por lo que el postulante deberá presentar en la etapa de registro, la constancia de egresado correspondiente para acreditarlo. Caso contrario, se contabilizará desde la fecha indicada en el documento de la formación académica requerida en el perfil.

Además, se considerarán únicamente las Prácticas Profesionales, de acuerdo a la Directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH; en ningún caso se considerarán las Prácticas Pre Profesionales u otras modalidades formativas laborales.

**(2) Las Habilidades y/o Competencias**, son evaluados durante la etapa de evaluación psicológica.

**(3)** En lo que se refiere a la **Formación Académica**, el postulante deberá acreditar con copia simple del grado académico mínimo requerido en el perfil según corresponda: Certificado de secundaria completa, o certificado de formación técnica básica, o Constancia de egresado técnico, o diploma de título técnico superior, o diploma de nivel universitario bachiller, o título profesional universitario, diploma de magister, o constancia de estudios de maestría, certificado de egresado de maestría, diploma de Doctor, constancia de estudios, certificado de egresado.

**(4) Cursos y/o Estudios de Especialización**, el postulante deberá acreditar con copia simples de certificados y/o constancias correspondientes.

Los cursos deberán de tener como mínimo 12 horas de capacitación. Se podrán considerar acciones de capacitación desde 8 horas, si son organizadas por el ente rector correspondiente.

Los programas de especialización deben tener no menos de 90 horas de capacitación. Los programas de especialización pueden ser desde 80 horas, si son organizados por un ente rector correspondiente.

Solo se considerarán Diplomados aquellos que cuentan con por lo menos 24 créditos.

**(5) Los conocimientos para el puesto y/o cargo**, no necesita documentación sustentatoria, toda vez que su validación podrá realizarse en la etapa de entrevista personal del proceso de selección.

**Constancias de habilitación en colegios profesionales**, el postulante no se encuentra en la obligación de presentar certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales cuando dicha calidad pueda ser verificada a través del respectivo portal institucional del colegio profesional.

Si el colegio profesional no cuenta con portal institucional que brinde la información de habilitación requerida el postulante deberá acreditarla con una constancia legible y vigente que deberá ser adjuntada a la ficha de postulación si es que el perfil del puesto así lo requiera.



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Despacho  
Viceministerial de  
Gestión Institucional

Programa Nacional  
de Becas y Crédito  
Educativo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA**

**Etapa de Entrevista Personal.-** La entrevista Personal estará a cargo **del comité de selección** quienes evaluarán conocimientos, habilidades, competencias y ética/compromiso del postulante y otros criterios relacionados con el perfil al cual postula. El comité de selección, podrá considerar evaluaciones previas a la entrevista, las cuales serán sustentadas durante la misma.

**Publicación de Resultados Finales.-** La Oficina de Gestión del Talento del PRONABEC publicará los resultados finales solo de aquellos postulantes que hayan obtenido el puntaje mínimo aprobatorio de 70 puntos en las etapas de evaluación: Evaluación curricular y entrevista personal.

La elaboración de resultados finales se realizará con los resultados mínimos aprobatorios requeridos en cada etapa del proceso de selección y las bonificaciones, en caso correspondan, de licenciados de las fuerzas armadas y/o discapacidad.

El (la) postulante que haya aprobado todas las etapas del proceso de selección y obtenido la puntuación más alta, en cada servicio convocado, siempre que haya obtenido 70.00 puntos como mínimo, será considerado como “GANADOR” de la convocatoria.

Los postulantes que hayan obtenido como mínimo de 70 puntos y no resulten ganadores, serán considerados como accesorios, de acuerdo al orden de mérito.

**Bonificaciones:**

- a) **Bonificación por ser personal licenciado de las Fuerzas Armadas:** Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el Puntaje Total obtenido luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección, de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017-SERVIR-PE, siempre que el postulante lo haya indicado en su Hoja de Vida o Carta de Presentación y haya adjuntado durante el registro copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición de Licenciado de las Fuerzas Armadas. [1]

Bonificación a personal Licenciado de las Fuerzas Armadas = 10% en el Puntaje Total

- b) **Bonificación por Discapacidad:** A los postulantes con discapacidad que cumplan con el requisito para el puesto y que hayan obtenido un puntaje aprobatorio; se les otorgará una bonificación del 15% sobre el Puntaje Total, de conformidad con lo establecido en el Artículo 48° de la Ley N° 29973. Para la asignación de dicha bonificación, siempre que el postulante lo haya indicado en su Hoja de Vida o Carta de Presentación y adjuntar obligatoriamente el respectivo certificado de discapacidad. [2]

Bonificación a personal con Discapacidad = 15% en el Puntaje Total

[1] El postulante adjuntará el Certificado de licenciamiento o constancia de servicio militar que indique expresamente su condición de licenciado de las Fuerzas Armada, fecha de alta y baja. (Esta constancia se someterá a fiscalización).

[2] Disposición complementaria del Decreto Legislativo N° 1246, modifica el Artículo 76 de la Ley N° 29973, indica: “El certificado de discapacidad acredita la condición de persona con discapacidad y es otorgado por médicos certificadores registrados de establecimientos de salud pública y privada a nivel nacional....”



**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA**

**De la suscripción del contrato.** El postulante declarado **GANADOR** en el proceso de selección de personal para efectos de la suscripción y registro de Contrato Administrativo de Servicios, deberá presentar ante la Oficina de Gestión del Talento, dentro de los 05 días hábiles posteriores de la publicación de los resultados finales, lo siguiente:

- Los formatos y/o anexos enviados al correo electrónico del (la) postulante declarado ganador del presente proceso.
- Fotografía actualizada tamaño pasaporte a colores con fondo blanco.

Si el postulante declarado **GANADOR** en el proceso de selección, no presenta la información requerida durante los 5 días hábiles posteriores a la publicación de resultados finales, se procederá a convocar al primer accesitario 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 por las mismas consideraciones anteriores, la entidad podrá convocar al siguiente accesitario según orden de mérito o declarar desierto el proceso.

#### **VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO**

##### **1. Declaratoria del proceso como desierto:**

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

- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.
- d. Cuando no se suscriba el contrato administrativo de servicios.

##### **2. Cancelación del proceso de selección:**

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- a. Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- b. Por restricciones presupuestales.
- c. Otras debidamente justificadas.

#### **IX. MEDIOS IMPUGNATORIOS**

Si algún postulante considera que el Comité Evaluador encargado de conducir el Concurso Público haya emitido un acto que supuestamente viole, desconozca o lesione un derecho o interés legítimo durante la duración del Concurso, podrá presentar ante dicho órgano un recurso de impugnación para su resolución, dentro del día hábil siguiente de emitido el acto en cada una de las etapas del concurso. El recurso se presentará por escrito en la Mesa de Partes de la Sede Central del PRONABEC.

El Comité resolverá el citado recurso en el plazo de tres (03) días hábiles y el resultado será notificado al postulante a través de la Oficina de Gestión del Talento. Dicho recurso no suspenderá el Cronograma y Etapas del Proceso, salvo disposición en contrario determinada por el Comité Evaluador.

Los postulantes que consideren que el Resultado Final de la Convocatoria, no haya sido emitido con arreglo a Ley, podrán presentar ante la Oficina de Gestión del Talento, el correspondiente recurso administrativo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, el mismo que, de acuerdo a su contenido, será elevado ante el Tribunal del Servicio Civil, conforme a lo establecido en el inciso a) del Derecho Supremo N° 008-2010-PCM, Reglamento del Tribunal del Servicio Civil.

La interposición de cualquier recurso administrativo, no suspenderá la ejecución del acto impugnado, no obstante la Oficina de Gestión del Talento, podrá suspender de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido y por causas debidamente justificadas, contenidas en el artículo 216 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, modificado por el Decreto Legislativo N° 1272.



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Despacho  
Viceministerial de  
Gestión Institucional

Programa Nacional  
de Becas y Crédito  
Educativo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**PROCESO CAS N° 098-OAGD - MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117**  
**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:**  
**(05) OPERADOR PARA LA CENTRAL TELEFÓNICA**

**X. PRECISIONES IMPORTANTES**

Los postulantes deberán considerar lo siguiente:

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 del proceso en el portal institucional del PRONABEC:

<http://cas.pronabec.gob.pe/postulacion>

En caso se detecte suplantación de identidad de algún postulante, será eliminado del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que correspondan.

Se considerarán solamente las prácticas profesionales como experiencia general, según 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”, mas no se considerará las practicas pre-profesionales.

Según la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo general, señala que para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial o certificada de los mismos en original.

Tratándose de estudios realizados en el extranjero y de conformidad con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N° 30057 y su Reglamento General señalan que los títulos universitarios, grados académicos o estudios de postgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten serán registrados previamente ante Servir, requiriéndose como único acto previo la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores o el apostillado correspondiente.

**OFICINA DE GESTIÓN DEL TALENTO**