

UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

I. GENERALIDADES

1.1 Objetivo de la Convocatoria

El Despacho de la Secretaría General asignó a la Oficina de Administración Documentaria y Archivo Central como función "Atender el servicio de recepción de llamadas del Ministerio de Energía y Minas", puesto que esta función resulta afín a las funciones vinculadas a la atención a la ciudadanía a su cargo.

En el marco de las funciones y competencias de la oficina, se ha previsto la contratación de personal a plazo determinado, para realizar actividades de Auxiliar en la Central Telefónica, a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad al público, que requiere los servicios de información y atención a los usuarios, mediante soporte telefónico, acerca de los procedimientos y servicios que brinda el Ministerio de Energía y Minas.

1.2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Adm. Documentaria Y Arch. Central

1.3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos.

1.4. Base Legal

- a) Ley Nº 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- b) Ley N° 31954, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024 y sus normas complementarias.
- c) Ley Nº 31396, Ley que reconoce las prácticas preprofesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el decreto legislativo 1401.
- d) Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- e) Decreto Legislativo N° 1401, y su reglamento, aprobado con el Decreto Supremo N° 083-2019- PCM.
- f) Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM y modificatorias, que regula el Reglamento del Decreto Legislativo N ° 1057, modificado por Decreto Supremo 065-2011-PCM.
- g) Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
- h) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 018-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 003-2024-SERVIR-GDSRH "Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfiles de Puestos"
- i) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0330-2017-SERVIR/PE, que modifica la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°061-2010
 -SERVIR/PE, que establecieron disposiciones para la realización de los procesos de selección en las entidades de la administración pública.
- j) Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 132-2022-SERVIR-PE publicada en el diario oficial "El Peruano" el 26 de agosto de 2022, aprobó la opinión vinculante recaído en el Informe Técnico Nº 001479-2022- SERVIR-GPGSC.
- k) Directiva N° 010-2019-MEM/SG-OGA "Directiva para la Selección y Vinculación de Personal bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - Decreto Legislativo N° 1057 Ministerio De Energía Y Minas", aprobada por la Resolución Ministerial N° 020-2019-MINEM/SG y modificatoria.
- I) Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar

- 1 Derivar a los administrados al área correspondiente para la atención de sus consultas y/o trámites realizados ante el Ministerio.
- 2 Coordinar con las áreas de la entidad para que se realice la actualización del directorio teléfonico de la institución
- 3 Elaborar un registro de llamadas telefonicas atendidas durante el día, con el fin de desarrollar cuadros estadisticos de atenció usuario en la central telefonica
- 4 Consultar información con las unidades de organización de la entidad con el fin de atender las consultas de los ciudadanos y bi alternativas de solución.
- 5 Atender y/o canalizar las llamadas de los usuarios internos y externos que ingresan a la Central Teléfonica de la entidad.
- 6 Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto.









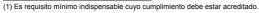
UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

III. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS DEL PUESTO	DETALLE				
Experiencia (1)	Experiencia General de dos (2) años en el sector Público y/o Privado.				
Experiencia General: - Para aquellos casos donde se requiere formación técnica o universitaria completa, para el tiempo de experiencia general se contabilizará a partir de la condición del egresado y/o desde las practicas preprofesionales y profesionales según lo señalado en la Ley N° 31396 "Ley que reconoce las prácticas preprofesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo 1401". Caso contrario se contará desde el egreso o de la obtención del grado o título, según acredite el postulante. - Para aquellos casos donde no se requiere formación técnica y/o profesional, se contará cualquier experiencia laboral. - Se considerará el certificado emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Certificado Único Laboral (CUL) Experiencia Específica: - Se contabilizará el tiempo de experiencia en funciones					
relacionadas al puesto convocado.					
Habilidades y Competencias	Comunicación efectiva, orden y claridad en el trabajo, orientación al usuario, vocacion de servicio.				
Formación académica (2)	Estudios de Secundaria Completa (Adjuntar Certificado).				
Se considerará formación académica afín, únicamente para las carreras con los nombres especificados y cualquier otra mención afín a las mismas. Dicha afinidad puede darse por la nomenclatura de la carrera (ya que las carreras se ofertan con variedad de menciones en su nomenclatura genérica), o por la afinidad en los planes de estudios/malla curricular; siempre que se guarde relación directa con las funciones del puesto.					
Curso/Programa de Especialización (3)	Curso relacionados en atención al usuario y/o de teleoperadores de centrales				
 Cada curso debe ser en materias específicas afines a las funciones del puesto. Se debe acreditar mediante un certificado, constancia u otro medio probatorio. Esto incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros. Se podrá considerar un mínimo de horas de capacitación, las cuales son acumulativas. Los Programas de Especialización y/o Diplomados son programas de formación orientados a desarrollar determinadas habilidades y/o competencias en el campo profesional y laboral, con no menos de 90 horas. Deben acreditarse mediante un certificado, diploma u otro medio probatorio que dé cuenta de la aprobación del mismo. Los programas de especialización pueden ser desde 80 horas, si son organizados por disposición de un ente rector, en el marco de sus atribuciones normativas. Los documentos sustentatorios, deberán contar con las horas académicos desarrolladas o su equivalente en créditos académicos, caso contrario, no se tomará en cuenta. 					
Conocimientos Técnicos	Conocimientos Técnicos atención al usuario y gestión de la calidad				
 No necesita documentación sustentatoria, toda vez que su validación se realizará en las fases de Evaluación de Conocimientos y/o Entrevista Personal. 					
Otros Conocimientos - Acreditados con documento o Declaración Jurada	Conocimiento de ofimática en: Hojas de cálculo a nivel básico, Procesador de textos a nivel básico, Programa de presentaciones a nivel básico.				
Requisitos adicionales					
	P.				

- Es de carácter obligatorio la presentación del Certificado de Estudios o Constancia de Egreso o el Grado de estudios, para la acreditación de la formación académica y nivel de estudios requeridos en el perfil de puesto.
- (**) En caso el perfil requiera Certificación OSCE u/o otras Certificaciones, el postulante debe declararlo dentro de la sección: Curso/Prog (***) No necesita documentación sustentatoria, pero deberá ser declarado por el/la postulante en su Ficha de Currículo Vitae (CV) Virtual. En caso el perfil requiera Certificación OSCE u/o otras Certificaciones, el postulante debe declararlo dentro de la sección: Curso/Programa de Especialización



⁽²⁾ Es requisito mínimo indispensable cuyo cumplimiento debe estar acreditado.

⁽³⁾ Es requisito mínimo indispensable cuyo cumplimiento debe estar acreditado.









CONVOCATORIA Nº 035-2024-MINEM CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE LYILLAR DE CENTRAL TELEFÓNICA RARA LA ATENCIÓN DEL CILIDADA!

UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Ministerio de Energía y Minas Av. Las Artes Sur 260 - San Borja
Duración del contrato	Inicio: Desde la suscripción del contrato. Termino: 31/12/2024, sujeto a renovación en función a la necesidad y/o disponibilidad presupuestal.
Remuneración mensual	S/ 3,000 (TRES MIL CON 00/100 SOLES) incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Tipo de contratación	D. LEG. 1057 - DETERMINADO (Necesidad Transitoria)

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE			
1	Publicación del proceso en Talento Perú - SERVIR y Portal Institucional MINEM.	Del 24/10/2024 al 07/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
	CONVOCA	TORIA				
2	Difusión de la Convocatoria en el Portal Web Institucional del MINEM (https://www.gob.pe/minem)	Del 24/10/2024 al 07/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
3	Postulación Virtual a través del ConvoCAS - (Crear usuario / Ingreso de datos) https://www.gob.pe/minem	El 08/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
	SELEC	CIÓN				
4	Evaluación del cumplimiento de los requisitos exigidos para el puesto	Del 11/11/2024 al 13/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
5	Publicación de Resultados: Cumplimiento requisitos mínimos	El 18/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
6	Evaluación de Conocimientos	EI 19/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
7	Publicación de resultados preliminares en el Portal Institucional del Ministerio de Energía y Minas	EI 19/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
8	Registro de documentos sustentatorios (ConvoCAS)	El 20/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
9	Evaluación Curricular	Del 21/11/2024 al 22/11/2024	Comité de Selección CAS			
10	Publicación de resultados preliminares en el Portal Institucional del Ministerio de Energía y Minas	El 25/11/2024	Comité de Selección CAS			
11	Entrevista Personal	El 26/11/2024	Comité de Selección CAS			
12	Publicacion de los resultados finales en el Portal Institucional del Ministerio de Energia y Minas	El 26/11/2024	Oficina de Recursos Humanos			
	SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO					
13	Suscripción del Contrato	Del 27/11/2024 al 03/12/2024	Oficina de Recursos Humanos			
14	Registro del Contrato	Los cinco (5) primeros días hábiles después de la firma del contrato.	Oficina de Recursos Humanos			

(*) El cronograma está sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente. En el aviso de publicación de cada etapa.









UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

VI. INSCRIPCION VIRTUAL Y VERIFICACION DE REQUISITOS MINIMOS Inscripción Virtual

- Las personas interesadas que deseen participar en el presente proceso de selección deberán ingresar a la página institucional https://www.gob.pe/minem, convocatorias CAS, en adelante ConvoCAS, tomar conocimiento del manual de usuario Convocatorias CAS y Preguntas Frecuentes, crear un usuario que les permita el acceso a postular a las convocatorias vigentes y registrar su postulación en las fechas indicadas en el cronograma en la ficha de inscripción virtual, la cual tiene carácter de declaración jurada. Los postulantes registrarán sus datos mediante el aplicativo ConvoCAS y serán los únicos responsables de la información y datos ingresados. El usuario y contraseña deberá ser guardada para efectos de las demás evaluaciones, según corresponda. Este es el único medio para postular al concurso público.
- Una vez confirmada la postulación, el sistema no permite cambios o modificaciones posteriores. La información registrada y documentación adjunta constituye parte del expediente del proceso de selección en el estado en el cual fueron presentadas. La Oficina de Recursos Humanos, el Comité de Selección, o la Oficina de Tecnologías de la Información, NO TRAMITARÁN CAMBIOS O MODIFICACIONES POSTERIORES A LA INSCRIPCIÓN.
- Es responsabilidad exclusiva del postulante, verificar los resultados obtenidos y los comunicados en cada fase de la Convocatoria a través de las publicaciones en el portal web de Convocatorias CAS Institucional.
- Verificación: En esta etapa se verificará el Registro Nacional de Sanciones Contra Servidores Civiles RNSSC y en caso el postulante registrará sanción vigente que lo inhabilite para prestar servicios al Estado, será considerado como No Apto y excluido del proceso.
- **Publicación:** Los postulantes que cumplan con los requisitos mínimos requeridos en el perfil de puesto, según lo declarado en su ficha de inscripción virtual, serán declarados Aptos y serán convocados a la siguiente etapa del proceso de selección.
- Observaciones: El postulante será responsable de la información consignada en la postulación virtual, la cual tiene carácter de declaración jurada; en caso la información registrada sea falsa, la entidad se reserva el derecho de realizar las acciones judiciales correspondientes. Por otro lado, la información declarada sobre formación académica, experiencia general y específica y cursos y/o programas de especialización, serán validados en la evaluación curricular. La experiencia general se contabilizará desde la fecha indicada en la constancia de egreso, grado académico y/o título técnico o profesional declarado por el postulante en la Ficha de
- Curriculum Vitae (CV) Virtual.
 Las postulaciones que no ingresen al ConvoCAS por fallas técnicas, dentro de las fechas establecidas para cada convocatoria, estarán sujetas a su demostración objetiva al correo electrónico incorporacion@minem.gob.pe, para ser evaluadas y aprobadas por la Oficina de Recursos Humanos a fin de proceder con el registro correspondiente.
- El plazo para la presentación de reclamos y/o observaciones del resultado preliminar es de 24 horas desde su publicación y debe ser remitida a través del correo de incorporacion@minem.gob.pe, las respuestas serán atendidas a la brevedad posible.

VII. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO

Esta etapa es obligatoria, tiene puntaje y es eliminatoria. Tiene como objetivo comprobar el nivel de conocimiento requerido con relación a los requisitos del perfil del puesto, conocimientos y funciones para el puesto mediante una prueba escrita la misma que consta de 20 preguntas de opción múltiple.

La evaluación está dividida en dos (2) partes:

- Primera parte consta de 16 preguntas sobre los conocimientos técnicos para el puesto y/o conocimientos relacionados a la gestión pública. Estas preguntas versaran sobre las materias señaladas en el campo de Conocimientos Técnicos Principales para el puesto del Perfil de Puesto (Requisitos Mínimos).
- Segunda parte consta de 4 preguntas sobre conocimiento de la entidad, gestión pública y ética de la función pública.

El postulante que obtenga como mínimo el 60% del puntaje máximo aprobará la evaluación y será considerado como APTO para la siguiente etapa. El puntaje mínimo aprobatorio en la Evaluación de Conocimientos es 18 de 30 puntos en total.

Esta evaluación puede ser virtual o presencial, según disposición de la entidad, revisar la publicación de resultados preliminares.

En caso la evaluación de conocimiento sea virtual es requisito indispensable y responsabilidad del postulante:

- Leer el Manual de Evaluación de Conocimiento, el cual se encuentra publicado en el sistema ConvoCAS.
- Habilitar un ambiente adecuado que evite cualquier distracción, sin la presencia y/o acompañamiento de terceras personas, caso contrario no podrá rendir la evaluación, siendo descalificado del proceso de selección.
- La evaluación de conocimiento, se debe realizar mediante una laptop o Pc de escritorio, la cual debe tener audio y cámara de video en correcto funcionamiento y deben estar encendidos durante todo el desarrollo de la evaluación. Caso contrario se invalidará su examen, siendo descalificado del proceso de selección.
- Asegurar el acceso y conectividad de internet y mantener actualizado su navegador web a la versión más reciente para realizar la evaluación.
- Contar con usuario y contraseña para ingresar al Sistema ConvoCAS, 5 minutos antes de la hora señalada en la publicación de cumplimiento de requisitos mínimos, para visualizar el tutorial de la Evaluación de Conocimiento.
- Encender el audio y cámara de video para verificar la identidad del postulante con el Documento Nacional de Identidad (DNI), adjuntado en el Sistema ConvoCAS en su postulación.
- La evaluación iniciará en la hora establecida en la publicación de cumplimiento de requisitos mínimos y **no habrá tolerancia**. Si el postulante no inicia la evaluación en la hora señalada, se consignará NO SE PRESENTO en la publicación de resultados.
- Considerar que tiene 25 minutos para rendir la evaluación, antes de finalizarla deberá estar seguro de cada una de sus respuestas, luego de finalizarla, el sistema no permite cambios y/o modificaciones.









CONVOCATORIA Nº 035-2024-MINEM sterio nergia y Minas CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

- Durante la evaluación queda prohibido el uso de teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos. En caso se detecte que el/la candidato/a obstruya o evite de forma parcial o total la visualización de su imagen en la cámara web, sea suplantado, reciba ayuda, capture o reproduzca imágenes de la evaluación, será "DESCALIFICADO/A" del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que corresponden.
- La Evaluación de Conocimiento será monitoreada de inicio a fin y en caso de incumplir o identificar alguna irregularidad con lo antes señalado, se invalidará su examen, siendo descalificado del proceso.

En caso de controversia en la etapa de evaluación de conocimientos, que no se contemple en la presente de base de convocatoria de selección CAS, la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio determinará la resolución del caso y publicará a través de comunicados en el Portal Web Institucional del MINEM.

VIII. REGISTRO DE INFORMACIÓN EN FICHA DE CURRICULO VITAE (CV) VIRTUAL

Los postulantes declarados aptos para la siguiente fase del proceso de selección, deberán ingresar al aplicativo ConvoCAS y adjuntar en archivo PDF los documentos sustentatorios que acrediten lo declarado en la ficha de currículo vitae (CV) virtual en la fase de inscripción, en el plazo establecido de acuerdo al cronograma.

No se admitirá registro fuera de la fecha establecida en el cronograma del proceso de selección, el incumplir con dicha indicación conllevará a la **DESCALIFICACIÓN** del postulante del proceso de selección.

En la ficha de currículo vitae (CV) virtual, el postulante adjunta la documentación relevante para el puesto al que postula (formación académica, experiencia general y específica, conocimientos, entre otros). Lo declarado deberá tener sustento documental válido y vigente. El postulante es responsable civil y penalmente de la información declarada y se somete a el proceso de fiscalización posterior.

IX. EVALUACION CURRICULAR

La evaluación curricular se realiza a través de la información proporcionada por los postulantes en la Ficha de Currículo Vitae (CV) Virtual.

En esta etapa se verifica la acreditación del cumplimiento de los requisitos mínimos, otorgándose puntaje minimo al acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos para el puesto; y un puntaje maximó al acreditar requisitos adicionales que resulten relevantes y meritorios para el desenpeño del puesto., tal y como se muestra en el cuadro siguiente.

TABLA DE PUNTAJE DE EVALUACION CURRICULAR				
I Formación Académica	Min. 20 / Máx. 30			
Segundaria completa	20			
Egresado de técnica básica	30			
II Programa de Especialización / Diplomado / Maestría (estudios como mínimo segundo ciclo concluido) / cursos u otros estudios de capacitación relativos a los conocimientos	Min. 5 / Máx. 10			
Cumple con el requisito mínimo de horas acumuladas en cursos y/o programas de especialización.	5			
Además del requisito mínimo del puesto, cuenta con entre 12 y 89 horas de capacitación (académicas) acumuladas adicionales afines al objeto del puesto convocado.	7			
Además del requisito mínimo del puesto, cuenta con entre 90 y 180 horas de capacitación (académicas) acumuladas adicionales afines al objeto del puesto convocado.	9			
Además del requisito mínimo del puesto, cuenta con más de 180 horas de capacitación (académicas) acumuladas adicionales afines al objeto del puesto convocado.	10			
III Experiencia Laboral	Min.35 / Máx. 60			
Cumple con el requisito mínimo en experiencia laboral.	35			
De 1 a 2 años de experiencia específica adicionales al requisito mínimo del puesto.	42			
De 2 a 4 años de experiencia específica adicionales al requisito mínimo del puesto.	50			
Más de 4 años adicionales de experiencia específica adicionales al requisito mínimo del puesto.	60			
PUNTAJE MÍNIMO DE LA EVALUACIÓN CURRICULAR POR CUMPLIR CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS.	60			
PUNTAJE MÁXIMO DE LA EVALUACIÓN CURRICULAR.	100			

^(*) Todos los documentos registrados deben presentarse en original, en caso resultara ganador/a de la convocatoria







UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

a) Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios (*)

Deberá acreditarse con copia simple del documento que acredita el requisito mínimo en formación académica según lo del grado académico requerido en el perfil (constancia de egresado, diploma de bachiller, título o resolución de la institución educativa confiriendo el grado académico). Según 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 del documento. 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 posgrado emitidos por una universidad o entidad extranjera o los documentos que los acrediten deberán ser legalizados ante las autoridades consulares peruanas y el Ministerio de Relaciones Exteriores o de estar legalizados en el extranjero ante autoridades extranjeras deberá contar con la apostilla correspondiente.

Todos los grados y/o títulos nacionales o expedidos en el extranjero deben estar registrados en SUNEDU, caso contrario, no ser á considerado en la etapa de evaluación curricular.

En caso el perfil de puesto requiera colegiatura y habilitación, deberá adjuntar el documento de habilitación vigente, emitida por el colegio profesional correspondiente.

b) 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.
- Cuando el perfil haga mención a la palabra "afines" se entenderá que el requisito incluye cualquier curso y/o programa de especialización con una nomenclatura diferente pero contenido/materia similar a lo solicitado.
 - En caso el perfil de puesto requiera Certificación OSCE vigente, deberá adjuntar el documento, emitido por la autoridad correspondiente.

Experiencia Laboral General y Específica (*)

c) Experiencia General: Se entiende como la cantidad total de años de experiencia laboral, sea en el sector público y/o privado. Se contabilizará a partir de la condición del egresado y/o desde las practicas preprofesionales y profesionales según lo señalado en la Ley N° 31396 "Ley que reconoce las prácticas preprofesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo 1401".

Por ello, es preciso detallar el día, mes y año de dicha condición, para la contabilización de la experiencia laboral general:

- Las prácticas preprofesionales no menor de tres meses o hasta cuando se adquiera la condición de Egresado.
- Las prácticas profesionales que realizan los egresados por un periodo de hasta un máximo de veinticuatro meses.
- ✓ Para los casos de SECIGRA, solo el año completo de SECIGRA DERECHO se reconoce como tiempo de servicios prestados al Estado, inclusive en los casos que se han realizado previo a la fecha de egreso de la formación correspondiente. Para tal efecto el/la postulante deberá presentar la constancia de egresado y el Certificado de SECIGRA DERECHO otorgado por la Dirección de Promoción de Justicia de la Dirección General de Justicia y Cultos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- ✓ Para la contabilización de los períodos de prácticas preprofesionales y profesionales, como experiencia laboral, a los que hace referencia la Ley N° 31396, el/la postulante deberá registrar su egresado universitario y/o técnico, caso contrario, la experiencia laboral se contabilizará desde el grado académico (bachiller) y/o título técnico o profesional registrado, en ese orden.
- ✓ Para los casos donde no se requiere formación técnica y/o profesional completa, o solo se requiere educación básica (primaria o secundaria completa), se contará cualquier experiencia laboral.
- ✓ De presentarse experiencia ejecutada en dos o más instituciones al mismo tiempo (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una sola vez el periodo traslapado.
- d) Experiencia Específica: Es la experiencia asociada a la función y/o materia del puesto convocado, a un nivel específico y a otros aspectos complementarios vinculados a requisitos adicionales exigidos para desempe ñarse en cuanto a la experiencia, al nivel mínimo de un cargo estructural y/o puesto, tiempo de permanencia, experiencia en el manejo de personal, o al sector al que pertenece la entidad. Las funciones y/o responsabilidades que detallen los postulantes como parte de su experiencia específica en la Ficha de Currículo Vitae (CV) Virtual serán consideradas válidas siempre que se encuentren relacionadas a las funciones del perfil de puesto convocado.

Los periodos de experiencia laboral general y especifica, se contabilizar án siempre que hayan sido acreditados con alguno de los siguiente documentos:

(*) Todos los documentos registrados deben presentarse en original, en caso resultara ganador/a de la convocatoria









UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

- Constancias o certificados de trabajo o de prácticas, debidamente emitidos por la oficina de recursos humanos o la que haga sus veces, los cuales indiquen el cargo, fecha de inicio y término de labores o prácticas. (De no cumplirse con esas condiciones, dicha Constancia o Certificado NO será considerada para contabilizar el tiempo de experiencia).
- Resoluciones de designación y cese, que indiquen las fechas de inicio y fin de dicho período laboral, que acrediten fehacientemente lo declarado en la Ficha de Postulante
- Constancia de Prestación de Servicios debidamente suscritas por las oficinas de abastecimiento o la que haga sus veces, detallando fechas de inicio y término del servicio. (No se aceptarán documentos que no expresen el inicio y fin del servicio. De no estar suscritos los documentos mencionados, dando conformidad a la prestación de servicios, no se validarán los períodos expresados para contabilizar el tiempo de experiencia).
- ✓ Se considerará el certificado emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: Certificado Único Laboral (CUL), solo para la experiencia laboral general.
- ✓ No serán considerados los contratos de trabajo, cartas de recomendación, u otros documentos diferentes a lo establecido en los párrafos anteriores, ya que por sí solos no demuestran la permanencia en el centro de labores.

Tratándose de una sola posición convocada, pasan a la entrevista aquellos postulantes que obtengan los cinco puntajes más altos, resultantes del promedio de la suma de los ponderados de las etapas anteriores. Todos los puntajes se convertiran a escala vigesimal, aplicando la siguiente formula:

- Para el cálculo del ponderado:

PONDERADO = 20-(20-12) x (Pte. Max - Pte. Obtenido) Pte. Max - Pte. Min

Cuando se ha convocado dos (2) o más posiciones del mismo puesto, pasan a la entrevista personal, además de los cinco (5) postulantes con mayor puntaje, dos (2) postulantes adicionales por cada posición convocada, en estricto orden de mérito.

En caso de empate en los 5 puntajes más altos, accederán a la entrevista todos aquellos que obtengan el mismo puntaje.

Los resultados de la evaluación curricular y la relación de postulantes convocados a la Entrevista, se publicarán en la página web institucional.

Nota Importante:

- No se tomarán en cuenta los documentos que se presenten con características diferentes a las indicadas en el ítem IX.

X. CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA EVALUACION CURRICULAR

- a) De no registrar todos los documentos que acrediten lo registrado en la fase de inscripción en los formatos establecidos en el ítem IX, a través del ConvoCAS (datos personales, laborales entre otros) será declarado como NO CALIFICA.
- b) La documentación que presente el postulante debe ser legible, sin borrones o enmendaduras, caso contrario no será considerada en la evaluación curricular
- c) Sólo se considerará experiencia, aquella en la que el postulante ha prestado servicios en forma personal directa y remunerada o con contraprestación económica, por lo tanto, toda forma diferente de experiencia no será considerada para la asignación de puntaje para dicho rubro.
- d) Los cursos y/o programas de especialización se deben acreditar mediante un certificado, constancia u otro medio probatorio que establezca número de horas de duración. (De no cumplirse con esas condiciones, dicha Constancia o Certificado NO ser á considerada para contabilizar las horas requeridas).
- e) Los registros y postulaciones virtuales que no ingresen al ConvoCAS por fallas técnicas, dentro de las fechas y horas establecidas para cada convocatoria, estarán sujetas a su demostración objetiva al correo electrónico incorporacion@minem.gob.pe, hasta antes de la publicación de resultados preliminares (Evaluación Curricular), para ser evaluadas y aprobadas por la Oficina de Recursos Humanos a fin de proceder con el registro correspondiente.
- f) El plazo para la presentación de reclamos y/o observaciones del resultado preliminar es de 24 horas desde su publicación y debe ser remitida a través del correo de incorporacion@minem.gob.pe, las respuestas serán atendidas a la brevedad posible.
- g) No serán considerados los contratos de trabajo, cartas de recomendación, u otros documentos diferentes a lo establecido en los párrafos anteriores, ya que por sí solos no demuestran la permanencia en el centro de labores.
- h) El postulante deberá contar con todos los documentos originales que registró en el ConvoCAS, pues de resultar ganador, ser án solicitados como requisito para la suscripción del contrato.

XI. ENTREVISTA PERSONAL

Esta etapa tiene puntaje y es de carácter eliminatorio. Tiene por finalidad profundizar en la trayectoria laboral y conocimientos específicos para el puesto, evaluar las habilidades socio laborales, valores y recursos personales (motivación) para la adaptación al puesto y otros criterios en relación con el perfil al que postula y las cuales serán sustentadas durante la entrevista.

El postulante que obtenga en la entrevista un puntaje mínimo aprobatorio del 60% del puntaje máximo, siendo el puntaje máximo 20, se considerará APTO.

Esta evaluación puede ser virtual o presencial, según disposición de la entidad, revisar la publicación de resultados preliminares.

En caso la entrevista se realizará de manera virtual (videollamada) es requisito indispensable y responsabilidad del postulante:
- Habilitar un ambiente adecuado que evite cualquier distracción, sin la presencia y/o acompañamiento de terceras personas, caso contrario no podrá rendir la entrevista, siendo descalificado del proceso de selección.









UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

- La Entrevista Personal, se debe realizar mediante una laptop, dispositivo móvil, o Pc de escritorio, el cual debe contar con aplicativo ZOOM instalado, debiendo tener audio y cámara de video en correcto funcionamiento y deben estar encendidos en todo momento. Asimismo es responsabilidad del postulante asegurar su conectividad a internet y mantener actualizado su navegador web a la versión más reciente. Caso contrario no podrá rendir la entrevista, siendo descalificado del proceso de
- Sæletatióncon su usuario y contraseña, para ingresar al Sistema ConvoCAS en la fecha y hora señalada en la publicación de resultados preliminares de la evaluación curricular para la entrevista. Si el postulante no se conecta a la entrevista en la hora y fecha señalada, se consignará NO ASISTIÓ en la publicación de resultados.
- Identificarse, teniendo a la mano su Documento Nacional de Identidad (DNI). En caso se detecte suplantación de identidad de algún postulante, será eliminado del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que corresponden.
- Durante la entrevista, queda prohibido el uso de otros dispositivos electrónicos. En caso se detecte que el/la candidato/a obstruya o evite de forma parcial o total la visualización de su imagen en la cámara web, sea suplantado, reciba ayuda, capture o reproduzca imágenes de la entrevista, será "DESCALIFICADO/A" del proceso de selección adoptando las medidas legales y administrativas que corresponden.
- Recomendamos vestir formalmente para la entrevista.
- La Entrevista Personal, será monitoreada de inicio a fin y en caso de incumplir o identificar alguna irregularidad con lo antes señalado, será descalificado del proceso.

XII. DE LOS RESULTADOS FINALES

La estructura de los puntajes y factores de evaluación para las fases del proceso de selección (evaluación de conocimientos, evaluación psicométrica y psicológica, evaluación curricular y entrevista personal), será según el siguiente detalle:

Etapas	Condición	Aplicación	Puntaje mínimo aprobatorio	Resultado	Peso Porcentual en el Resultado Final		
					2 Evaluaciones	3 Evaluaciones	4 Evaluaciones
Convocatoria							
Inscripción	Verifica cumplimiento de requisitos mínimos	Obligatoria	No otorga puntaje	Apto / No Apto	No aplica	No aplica	No aplica
Selección							
Evaluación Conocimiento	Evalúa los conocimientos de los postulantes para el puesto	Opcional	60% del total de la evaluación	Califica / No califica	No aplica	40%	25%
Evaluación Psicométrica	Mide las habilidades cognitivas requeridas para el puesto	Opcional	40% del total de la evaluación	Califica / No califica	No aplica	No aplica	25%
Evaluación Psicológica	Mide la inteligencia emocional y busca reconocer los estilos de personalidad más afines al puesto	Opcional	No otorga puntaje	Asistió / No asistió	No aplica	No aplica	Referencial
Evaluación Curricular	Califica los logros académicos, laborales u otros relevantes y meritorios para el desempeño del puesto	Obligatoria	60% del total de la evaluación	Califica / No califica	60%	35%	30%
Entrevista Personal	Profundiza en la trayectoria laboral, conocimientos y habilidades sociales	Obligatoria	60% del total de la evaluación	Califica / No califica	40%	25%	20%
				TOTAL	100%	100%	100%

El Ponderado Final es la suma del ponderado de cada etapa por el peso porcentual indicado en el cuadro anterior.

XIII. BONIFICACIONES

13.1 Las bonificaciones que se otorgan a aquellos postulantes por razón de discapacidad, por su condición de personal licenciado de las fuerzas armadas o que se determinen por norma expresa, son asignadas al puntaje que corresponda según ley luego de las evaluaciones y entrevista realizadas en el proceso de selección.

BONIFICACIÓN	PORCENTAJE	BASE LEGAL
Licenciado de las Fuerzas Armadas (FF.AA.)	10%	Ley Nº 29248
Condición de discapacidad (4)	15%	Ley N° 29973
Reconocimiento como Deportista Calificado de Alto Nivel	% de acuerdo a escala de 5 niveles	Ley N° 27674

XIV. DOCUMENTACIÓN APRESENTAR PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

14.1. Del registro de la Ficha de Datos Personales

El postulante ganador deberá ingresar al aplicativo ConvoCAS y completar los datos correspondientes en el rubro Bitácora.

14.2. Documentos a presentar

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

(4) Las medidas establecidas en el artículo 48, párrafo 48.1 de la Ley N° 29973, solo pueden ser exigidas por la persona con discapacidad que presente restricciones en la participación en un grado mayor o igual al 33%, las cuales constan en su certificado de discapacidad, de conformidad con la Sétima disposición complementaria final de la citada Ley. Por tanto, deberán ser adjuntadas para ser acreedores de dicha bonificación.









UN/UNA (1) AUXILIAR DE CENTRAL TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

D.LEG 1057 - DETERMINADO (NECESIDAD TRANSITORIA)

- En caso el perfil de puesto requiera disponibilidad y condiciones físicas para realizar viajes a zonas agrestes y de gran altitud, el postulante ganador deberá presentar el certificado de salud emitido por el Ministerio de Salud, para la suscripción del contrato de trabajo.
- Copias fedateadas (por fedatario institucional del MINEM) de los documentos ORIGINALES que declaró en su Ficha de Currículo Vitae (CV) Virtual al momento de su inscripción al proceso de selección del cual resultó ganador/a. De no contar con los
- documentos originales no podrá suscribir contrato.
- Los títulos y/o grados académicos deberán estar registrados en SUNEDU.
 - En caso los títulos, grados o estudios de posgrado emitidos por universidades o entidades extranjeras, deber án adjuntar
- adicionalmente, una copia de la constancia del registro ante la Autoridad del Servicio Civil.
- Para el caso de documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el solicitante deberá adjuntar la traducción simple con la
- indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado.
- Declaraciones Juradas y otros documentos que le sean solicitados por el MEM para su registro como servidor de la entidad.
- En caso que el ganador/a del proceso de selección no se apersone a suscribir el contrato o no cumpla con acreditar lo declarado
- y presentado durante su inscripción a la convocatoria, 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.

XV. DE LA DECLARACIÓN DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

15.1. 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 el puntaje minímo en las fases de evaluación de la convocatoria.
- d) Cuando el candidato ganador del proceso de selección o en su defecto, el accesitario que haya ocupado el orden de mérito inmediato siguiente, no cumple con suscribir el contrato administrativo de servicios en el plazo correspondiente.

15.2. Cancelación de la convocatoria

La convocatoria puede ser cancelada en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad, hasta antes de la entrevista personal:

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

XVI SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

La vinculación laboral se formaliza con la suscripción del contrato de trabajo dentro un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, o de acuerdo a lo establecido en el cronograma del concurso, contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados finales, en la fecha y hora indicada por el MINEM.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS





