



**FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL  
PERU – SALUDPOL**  
**PROCESO CAS Nº 019-2018-SALUDPOL**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01)  
OPERADOR DE CENTRAL DE LLAMADAS Y COMUNICACIONES VIRTUALES, PARA EL EQUIPO  
FUNCIONAL DE GESTION DEL ASEGURADO**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria**

Contratar los servicios de un (01) Operador de Central de Llamadas y Comunicaciones Virtuales para el Equipo Funcional de Gestión del Asegurado del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú - SALUDPOL.

**2. Órgano o unidad requirente**

Equipo Funcional de Gestión del Asegurado

**3. Órgano responsable de realizar el proceso de contratación**

Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos.

**4. Base Legal**

- Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 29248, Ley del Servicio Militar
- Ley Nº 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen especial del Decreto Legislativo Nº 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley Nº 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios y sus modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 021-2009-DE-SG que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29248 Ley del Servicio Militar.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 061-2010-SERVIR/PE, que establece criterios para una bonificación en puestos de trabajo en los concursos de la Administración Pública en beneficio del personal licenciado.
- Directiva Nº 001-2016-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulación del manual de perfiles de puestos – MPP”.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO Y/O CARGO**

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia laboral y profesional mínima requerida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en el sector público y/o privado.</li> <li>• Experiencia profesional no menor de dos (02) años en el sector público y/o privado en funciones o actividades relacionadas al desempeño de las funciones y/o afines. Deseable experiencia en el sector público.</li> </ul>
Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios mínimos requerido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria completa.</li> </ul>
Cursos, diplomados y/o especialización mínima requerida en:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones Públicas y/o Atención al usuario y/o Derecho en salud y/o Comunicación eficaz y/o afines.</li> </ul>
Otros Requisitos mínimos	Conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa de atención de reclamos DS 030-2016-SA: obligaciones de las IAFAS y etapas de atención de reclamo. <sup>(1)</sup></li> <li>• Ley N° 29414: Derechos de las personas usuarias de los Sistemas de Salud. <sup>(1)</sup></li> <li>• Conocimientos de Ofimática: Word, Excel, Power Point en nivel básico. <sup>(1)</sup></li> </ul>

<sup>(1)</sup> *Acreditable con DD.JJ*

**III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**

- Atender al usuario vía telefónica y/o a través de medios electrónicos de acuerdo a los protocolos de atención.
- Orientar y derivar llamadas, quejas y/o reclamos recibidos telefónicamente o a través de medios electrónicos a los órganos de Saludpol.
- Registrar en la base de datos las llamadas y/o consultas realizadas a través de medios electrónicos que formulan los usuarios.
- Realizar el seguimiento y monitorear el proceso de atención y respuesta de la información solicitada por los usuarios.
- Elaborar informes en el ámbito de su competencia a solicitud del Responsable.
- Otras funciones que le asigne el Responsable de Gestión del Asegurado.



**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Parque Maldonado 142, Pueblo Libre, Lima.
Duración del contrato	Desde la suscripción del contrato hasta el 30 de junio de 2018.
Remuneración mensual	S/. 2,000.00 (Dos mil con 00/100 soles). Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Horario : <ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 13:30 horas</li> <li>Sábados de 8:00 a.m. a 13:00 horas</li> </ul>

**V. CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA**

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
1	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Del 24/04/2018 al 08/05/ 2018	Dirección General del Servicio Nacional del Empleo – Ministerio de Trabajo
<b>CONVOCATORIA</b>			
2	Publicación de la convocatoria en la Página Web. <a href="https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/">https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/</a>	09/05/2018 al 15/05/ 2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
3	Inscripción a la convocatoria a través del link: <a href="https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/">https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/</a> (hasta las 23.59 horas).	16/05/2018 al 20/05/ 2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
<b>SELECCIÓN</b>			
4	Evaluación de Ficha de Postulación (C.V. registrado en la plataforma virtual convocatorias SALUDPOL)	21/05/2018 al 04/06/2018	Comité Evaluador
5	Publicación de los resultados de evaluación curricular en el portal web de SALUDPOL <a href="https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/">https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/</a>	05/06/2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
6	Evaluación de Conocimientos	06/06/2018	Comité Evaluador



7	Resultados de Evaluación de Conocimientos	07/06/2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
8	Entrevista Personal Lugar: Parque Maldonado 142, Pueblo Libre, Lima.	08/06/2018	Comité Evaluador
9	Publicación de resultados finales en el portal web de <a href="https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/">https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/</a>	08/06/2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
10	Suscripción y Registro del contrato	Del 11 de junio al 15 de junio del 2018	Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
11	Inicio de Labores	Desde la suscripción del contrato	Equipo Funcional de Gestión del Asegurado

## VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Evaluación Curricular	20 puntos	30 puntos
Evaluación de Conocimiento	20 puntos	30 puntos
Entrevista personal	25 puntos	40 puntos
Total	65 puntos	100 puntos

Puntaje Mínimo Aprobatorio: 65 puntos.

Puntaje Máximo: 100 puntos.



## VII. DE LA CALIFICACIÓN

Cada etapa de Evaluación es eliminatoria, debiendo el postulante alcanzar el puntaje mínimo aprobatorio señalado para pasar a la siguiente etapa.

### 1. Estudios de Especialización

Los programas de especialización y 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 de duración** (los certificados deben indicar el número de horas lectivas para ser tomados en cuenta).

### 2. Cursos

Los cursos deben ser en materias específicas afines a las funciones principales del puesto, con **no menos de 24 horas de duración** (los certificados deben indicar el número de horas lectivas, para ser tomados en cuenta). Esto incluye modalidad de capacitación de cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros.

### 3. Experiencia

Deberá acreditarse con copias simples de certificados, constancias de trabajo, resoluciones de encargatura y de cese, órdenes de servicio, boletas de pago, contratos y/o adendas. Todos los documentos que acrediten experiencia deberán presentar fecha de inicio y fin y/o tiempo laborado.

En ninguno de los casos, se considerará las prácticas pre profesionales u otras modalidades formativas, a excepción de las prácticas profesionales. Para los casos de SECIGRA, se considerará como experiencia laboral únicamente el tiempo transcurrido después de haber egresado de la formación correspondiente. Para tal efecto el candidato deberá presentar la constancia de egresado y el certificado de SECIGRA, derecho otorgado por la Dirección de Promoción de Justicia y Derechos Humanos.

Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria completa, el tiempo de experiencia se contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, que incluye las prácticas profesionales.

Para los casos donde no se requiera formación técnica y/o universitaria completa, o solo se requiera educación básica, se contará cualquier experiencia laboral.

## VIII. PROCESO DE SELECCIÓN

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo de un Comité de Evaluador, en función al servicio convocado, integrado por 3 miembros, designados a tal fin.

El proceso de selección de personal consta de las siguientes etapas:

- a. Evaluación Curricular
- b. Evaluación de Conocimiento
- c. Entrevista Personal

**a. Primera Etapa: Evaluación Curricular**

En esta etapa se evaluará el cumplimiento del perfil solicitado por parte del postulante. Para dicho efecto se tomará en cuenta únicamente aquello que se encuentre debidamente acreditado.

Deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

- Se considerará **APTO** a todo postulante que acredite cumplir con el perfil.
- Únicamente los postulantes Aptos podrán pasar a la siguiente etapa.
- Será **DESCALIFICADO** aquel participante que omita con presentar alguno de los documentos que debe contener la propuesta, declare en ellos afirmaciones falsas o imprecisas, presente constancias o certificados ilegibles, o no cumpla con los requisitos mínimos solicitados.
- Los criterios para la calificación será de acuerdo al perfil del servicio establecido por el área solicitante y tendrá un puntaje máximo de 30 puntos.
- Los títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero, deberán estar debidamente registrados en SERVIR y/U otras entidades de competencia.
- Los documentos presentados en otro idioma que no sea el castellano, deberán contar con la traducción respectiva de Traductor Acreditado.

**b. Evaluación de Conocimiento**

- **Ejecución:** Tiene como objetivo evaluar el nivel de conocimiento señalados en el perfil de puesto y/o conocimiento de la institución por medio de una prueba escrita.
- **Criterios de calificación:** El postulante será considerado "aprobado" siempre que su puntuación logre una puntuación entre (20) y treinta (30) puntos.
- **Publicación:** La publicación incluirá los resultados de la evaluación de conocimiento. Los postulantes aprobados serán convocados a la siguiente etapa.

**c. Entrevista Personal**

La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las competencias exigidas para el puesto, en la que se evaluará el desenvolvimiento, actitud personal y el dominio de los conocimientos. La nota mínima aprobatoria en esta etapa es de **25 puntos** y la máxima es de **40 puntos**. Si el postulante obtiene un puntaje menor a 25 puntos en esta etapa, será automáticamente descalificado.

**IX. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO**

- a. Cuando no se presenten postulantes al proceso.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, no se obtiene puntaje mínimo en las etapas de la evaluación.

**X. DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO**

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



- c. Otros supuestos debidamente justificados.

## XI. DE LAS BONIFICACIONES

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%), sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciado de las Fuerzas Armadas de conformidad con la Ley N° 29248 y su reglamento en la etapa de evaluación curricular.

Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio obtendrán una bonificación del quince por ciento (15%) del puntaje final obtenido, según Ley N° 29973, ley que modifica diversos artículos de la Ley N°27050, Ley de Personas con discapacidad, acreditado con resolución del CONADIS presentado en la etapa de evaluación curricular.

## XII. DE LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

La presentación de los documentos deberá efectuarse en la dirección electrónica <https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/> en las fechas previstas en el cronograma del presente proceso de convocatoria CAS (hasta las 23.59 horas del día que se indica en el cronograma).

El postulante deberá incluir en su inscripción las Declaraciones Juradas: Anexo N° 01, Anexo N° 02, Anexo N° 03 que se encuentra en la página institucional <https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/>.

### IMPORTANTE:

Los candidatos sólo deberán presentarse a una sola convocatoria, de lo contrario serán automáticamente **DESCALIFICADOS**.

## XIII. CONSIDERACIONES FINALES

1. Es de entera responsabilidad del postulante, visitar la página web Institucional en el siguiente enlace: <https://www.saludpol.gob.pe/convocatorias-cas/> a fin de tomar conocimiento de los resultados de las etapas, fechas de evaluaciones y resultados de las mismas.
2. Culminado el Proceso, luego de la publicación del resultado final en la página web, la(s) persona(s) que resulte ganador o ganadores del proceso, deberán acercarse a la oficina del Equipo Funcional de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la Entidad, para la suscripción del Contrato Administrativo de Servicios (según cronograma); para tal efecto deberán **presentar**:
  - a. Copia de Curriculum Vitae y documentación sustentatoria.
  - b. Original de Certificado de Antecedentes Penales.
  - c. Original de Certificado de Antecedentes Policiales.



- d. Original Certificado de Antecedentes Judiciales.
- e. Copia de DNI.
- f. Constancia del Registro de Grado y/o Títulos obtenidos en el extranjero ante SERVIR
- g. Los documentos presentados en otro idioma que no sea el castellano deberán contar con la traducción oficial respectiva de un traductor acreditado.