



PROCESO CAS N° 025-2016-MSI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
UN ENCARGADO DEL CENTRO DE CONTROL CALL CENTER

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Encargado del Centro de Control Call Center para supervisar las actividades del personal de call center del Centro de Control, para asegurar el servicio y atención al vecino del Distrito.

1.2 Dependencia solicitante

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres / Subgerencia de Serenazgo.

1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Gerencia de Recursos Humanos

1.4 Base Legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia	Dos (02) años de experiencia laboral, de los cuales un (01) año de experiencia como supervisor en telecomunicaciones o analista de Sistemas ya sea en el sector público o privado.
Competencias	Análisis, Iniciativa, coordinación Ojo-Mano.
Formación Académica	Estudios técnicos completos o egresados universitarios en Comunicaciones o Ingeniería de Sistemas.
Cursos y/o estudios de especialización	Cursos sobre comunicación y/o configuración de Redes
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimientos técnicos de monitoreo de cámaras e Informática

Nota: Los criterios de evaluación, así como la información que debe conocer el interesado respecto al presente concurso público se encuentra publicado en la página web institucional.

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Las funciones a desarrollar son:

- Dirigir y supervisar la atención de llamadas que ingresan al call center del Centro de Control, para dar respuesta y atención inmediata a las necesidades del vecino del Distrito.
- Reportar a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres y Subgerencia de Serenazgo, de todas las novedades relevantes y acciones ejecutadas por el Call Center del Centro de Control.
- Supervisar y asegurar que las llamadas entrantes, sean atendidas en un tiempo determinado y que el vecino reciba la información y asistencia que requiera.
- Realizar otras actividades designadas por la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres y Subgerencia de Serenazgo.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastres / Subgerencia de Serenazgo Calle Godofredo García N° 375 San Isidro.
Duración de contrato	Tres (03) meses, renovables en función a desempeño y necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/ 3,000 (Tres mil con 00/100 soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.





V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
CONVOCATORIA			
1	Presentación de bases en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Del 27 de enero al 09 de febrero de 2016 (10 días hábiles)	GRH
2	Publicación de la convocatoria en página web: www.msi.gob.pe	10 de febrero de 2016	OCIM
SELECCIÓN			
3	Recepción de Ficha del Postulante vía email a la siguiente dirección: seleccion@munisanisidro.gob.pe Colocar en el asunto: CAS-025-2016-MSI (Los email recibidos sin asunto no serán considerados)	Del 10 al 16 de febrero de 2016	GRH
4	Evaluación de la Ficha del Postulante	Del 17 al 18 de febrero de 2016	GRH
5	Publicación de resultados de la selección de la Ficha de Postulante que cumplen con el perfil.	19 de febrero de 2016	OCIM
6	Recepción de Fichas de Postulación, documentos y declaración jurada.	22 de febrero de 2016	EFGD
7	Publicación de la lista de postulantes aptos para la entrevista personal.	23 de febrero de 2016	OCIM
8	Entrevista Personal	24 de febrero de 2016	Comité
9	Publicación de resultados finales	25 de febrero de 2016	OCIM
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción y registro del Contrato Los documentos necesarios para la firma del contrato se encuentran en la página web institucional.	Del 26 de febrero al 03 de marzo de 2016	GRH

La publicación de resultados se realizarán en la página web: www.msi.gob.pe

El postulante ganador deberá asistir obligatoriamente a la evaluación médica en la fecha programada, en conformidad con lo dispuesto por Ley N° 29783 y su Reglamento

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

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

EVALUACIONES	PESO	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Evaluación Curricular	50 %	50	50
Entrevista Personal	50 %	20	50
PUNTAJE TOTAL	100%	70	100

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La información consignada en el Ficha del Postulante tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de los datos consignados en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

En la página web institucional se encontrará las instrucciones de la forma correcta de postulación y de los documentos a presentar en la etapa de recepción de fichas.

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

8.1. Declaratoria del proceso como desierto

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

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

8.2. Cancelación del proceso de selección

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

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

