



PROCESO CAS Nº 105-2016-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

Subgerencia de Serenazgo.

1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Gerencia de Recursos Humanos

1.4 Base Legal

- Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
- Ley Nº 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 general, de los cuales un (01) año deberá contar con experiencia como supervisor en telecomunicaciones o analista de sistemas.
Competencias	Análisis, Iniciativa, coordinación Ojo-Mano.
Formación Académica	Universitario completo egresado 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 Nº 375 San Isidro.
Duración de contrato	Tres (03) meses, renovables en función a desempeño y necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/ 3,000.00 (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 15 de marzo al 30 de marzo de 2016 (10 días hábiles)	GRH
2	Publicación de la convocatoria en página web: www.msi.gob.pe	31 de marzo de 2016	GRH
SELECCIÓN			
3	Inscripción de Postulante; los interesados, deberán hacer llegar su Currículum Vitae documentado en un folder de manila, de acuerdo al comunicado de información al postulante, en sobre cerrado dirigido a la Subgerencia de Administración de Personal, Bienestar y Desarrollo: APELLIDOS Y NOMBRES: PROCESO CAS N° 105-2016 Lugar: Calle Augusto Tamayo N° 180 - 1 Piso - San Isidro.	Del 31 de marzo de 2016 al 06 de abril de 2016	EFGD
4	Evaluación Curricular	Del 07 al 08 de abril de 2016	GRH
5	Publicación de Resultados Curricular	11 de abril de 2016	GRH
6	Entrevista Personal Cl. Godofredo García N° 375 – San Isidro	12 de abril de 2016	COMITE
7	Publicación de Resultado Final	13 de abril de 2016	GRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
8	Suscripción y registro del Contrato Los documentos necesarios para la firma del contrato se encuentran en la página web institucional.	Del 14 al 20 de abril de 2016	GRH

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

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

Sobre la información consignada en el Currículum Vitae así como en los documentos que la sustentan, el postulante será responsable de los datos consignados en dichos documentos 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 Currículum Vitae documentado.

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.

