



PROCESO CAS Nº 316-2016-MSI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
OPERADOR TELEFONICO

I. GENERALIDADES

1.1 Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Operador Telefónico para atender y orientar a los vecinos del distrito a través de la vía telefónica, para solucionar sus inquietudes y consultas.

1.2 Dependencia solicitante

Subgerencia de Fiscalización/ Equipo Funcional de Inspecciones y Control

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. Un (01) año de experiencia en atención al cliente o como asistente administrativo.
Competencias	Atención, Dinamismo, Empatía
Formación Académica	Estudios técnicos básicos en computación, secretariado, administración o estudios afines.
Cursos y/o estudios de especialización	No requiere.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimientos de digitación y Ofimática

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:

- Orientar vía telefónica al vecino, para satisfacer sus necesidades.
- Atender, recepcionar y derivar los reclamos, solicitudes y consultas que realizan los vecinos, para dar solución a sus problemas.
- Registrar los casos en el software y derivaciones del Call center, para el seguimiento y solución de problemas.
- Gestionar las posibles soluciones a la problemática vecinal de los diferentes subsectores, para satisfacer las necesidades de los vecinos.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Subgerencia de Fiscalización/ Equipo Funcional de Inspecciones y Control Calle Godofredo García Nº 375 - San Isidro.
Duración de contrato	Tres (03) meses, renovables en función a desempeño y necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/ 1,600.00 (Mil Seiscientos 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	Publicación de bases en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Del 01 al 12 de agosto de 2016 (10 días hábiles)	GRH
2	Publicación de la convocatoria en página web: www.msi.gob.pe	15 de agosto 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° 316 - 2016 Lugar: Calle Augusto Tamayo N° 180 – San Isidro	Del 15 al 19 de agosto de 2016	GRH
4	Evaluación Curricular	22 al 24 de agosto de 2016	GRH
5	Publicación de Resultado Curricular	25 de agosto de 2016	GRH
7	Entrevista Personal Calle Godofredo García N° 375 - San Isidro.	26 de agosto de 2016	COMITE
8	Publicación de Resultado Final	29 de agosto de 2016	GRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
9	Suscripción y registro del Contrato Los documentos necesarios para la firma del contrato se encuentran en la página web institucional.	Del 31 de agosto hasta el 06 de setiembre de 2016 (*)	GRH

La publicación de resultados se realizarán en la página web: www.msi.gob.pe
(*) El inicio de labores estará supeditado a partir de la suscripción del contrato.

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
Otras Evaluaciones		Referencial	
Entrevista Personal	50 %	20	50
PUNTAJE TOTAL	100%	70	100

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

7.1. De la presentación de la Hoja de Vida: (Etapa de Selección)

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.

7.2. Suscripción de Contrato:

El postulante seleccionado para la suscripción de Contrato, deberá presentar con carácter obligatorio y bajo responsabilidad los siguientes documentos:

- Ficha de datos personales, debidamente llenado. (Descargar de la web).
- Declaración jurada de antecedentes previsionales (Descargar de la web).
- Certificado de salud (Original)
- Antecedentes penales (original).
- Antecedentes policiales (original).
- Un voucher con el número de cuenta y código interbancario (CCI) del banco donde se hará el abono de haberes.
- Una foto actual tamaño carnet a color.
- Ficha o constancia RUC.
- En caso de estar casado y/o tener hijos menores de edad, deberán presentar copia legible vigente del Documento Nacional de Identidad (DNI) de cada uno de ellos.

Nota: En caso que el GANADOR no presente los documentos señalados, no podrá suscribir el contrato con fecha posterior al plazo legal.

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

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 y Otras debidamente justificadas.

VIII. DE LAS BONIFICACIONES

- Conforme al art. 48º y a la Séptima Disposición Complementaria Final de la Ley Nº 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, En los concursos públicos de méritos convocados por las entidades públicas, independientemente del régimen laboral, la persona con discapacidad que cumpla con los requisitos para el cargo y alcance un puntaje aprobatorio obtiene una bonificación del 15% sobre el puntaje final obtenido en la etapa de evaluación, que incluye la entrevista final.
- Conforme al art. 31º de la Ley Nº 29248 y su Reglamento el personal licenciado del Servicio Militar Acuartelado tienen el beneficio de una Bonificación de diez por ciento (10%) en concursos para puestos de trabajo en la administración pública.

San Isidro, 22 de julio de 2016

