



PROCESO CAS Nº 032-2017-MSI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN OPERADOR DE CALL CENTER

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Operador de Call Center, a fin de dar atender las llamadas telefónicas de los contribuyentes para informar sobre trámites tributarios.

1.2. Dependencia solicitante

Subgerencia de Servicios al Contribuyente de la Gerencia de Administración Tributaria

1.3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Subgerencia de Administración de Personal, Bienestar y Desarrollo.

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 laboral - Un (01) año de experiencia en el puesto o funciones similares. - Un (01) años e de experiencia en Municipalidades.
Competencias	Alto sentido de responsabilidad y orientación al logro de objetivos, disposición al trabajo en equipo y capacidad de organización.
Formación Académica	Egresado universitario en Derecho, Administración o Economía.
Cursos y/o estudios de especialización	No aplica
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimiento de Ofimática nivel Básico

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:

- Atender las llamadas que ingresen a la Central Telefónica de la plataforma de atención al ciudadano.
- Orientar al Contribuyente vía telefónica de los trámites que quiera realizar y/o deudas a cancelar.
- Informar a los contribuyentes el estado de los expedientes que se encuentran en proceso de reclamación.
- Gestionar la notificación de las resoluciones Subgerenciales vía telefónica, en caso los notificadores o las empresas de notificación no hayan podido ubicar el domicilio fiscal del contribuyente.
- Cumplir con los procedimientos establecidos de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 implementados en la Gerencia de Administración Tributaria.
- Emitir informes mensuales sobre las atenciones realizadas con los porcentajes de efectividad establecidos en el ISO.
- Otras labores que disponga el Subgerente de Servicios al Contribuyente.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicios	Subgerencia de Servicios al Contribuyente Calle 21 N° 765 – 771, Urb. Corpac – San Isidro
Duración de contrato	A partir del Inicio de actividades hasta el 30 de junio de 2017, renovable en función de necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/ 2,400.00 (Dos mil cuatrocientos 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
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de bases en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.	Del 01 de febrero al 14 de Febrero de 2017 (10 días hábiles)	SAPBD
2	Publicación de la convocatoria en página web: <a href="http://www.msi.gob.pe">www.msi.gob.pe</a>	Del 15 al 21 de febrero de 2017	SAPBD
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Inscripción de Postulante; los interesados, deberán hacer llegar su Curriculum 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. <b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b> <b>PROCESO CAS N° 32-2017</b> <b>Lugar: Calle Augusto Tamayo N°180 – San Isidro.</b>	Del 15 al 21 de febrero de 2017	SAPBD
4	Evaluación Curricular	22 de febrero de 2017	SAPBD
5	Publicación de Resultados	23 de febrero de 2017	SAPBD
6	Otras Evaluaciones: Evaluación Psicológica Calle Augusto Tamayo N°180- San Isidro	24 de febrero de 2017	SAPBD
7	Entrevista Personal:	27 de febrero de 2017	COMITE
8	Publicación de resultados finales	28 de febrero de 2017	SAPBD
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
09	Suscripción y registro del Contrato Los documentos necesarios para la firma del contrato se encuentran en la página web institucional.	Del 01 al 07 de marzo de 2017	GRH

La publicación de resultados se realizarán en la página web: [www.msi.gob.pe](http://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
Evaluación Psicológica	Referencial		
Entrevista Personal	50 %	20	50
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

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

Sobre la información consignada en el Curriculum 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 Curriculum 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 médico emitido por el Ministerio 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.
- Copia del Formulario 1609- Suspensión de 4ta Categoría - 2016(SUNAT).

En caso de estar casado y/o tener hijos menores de edad, deberán presentar copia legible del Documento Nacional de Identidad (DNI) de cada uno de ellos.

**Nota:** En caso que el GANADOR no presente los documentos señalados dentro del plazo de suscripción de contrato, no podrá suscribir el contrato, procediendo a convocarse al postulante que haya quedado en segundo lugar.





## 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.

## IX. 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, 31 de enero de 2017

