Municipalidad de San Isidro

Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

PROCESO CAS Nº 266 - 2015

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN OPERADOR TELEFONISTA

I. GENERALIDADES

1. **Objeto de la convocatoria**

   Contratar los servicios de un (01) Operador Telefonista.

2. **Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante**

   Equipo Funcional de Inspecciones y Control / Subgerencia de Fiscalización / Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de Desastre.

3. **Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**

   Gerencia de Recursos Humanos

4. **Base legal**

   a. Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.

   b. Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.

   c. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto legislativo 1057 y otorga Derechos Laborales.

   d. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

   e. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	1.- Dos (02) años de experiencia en general. 2.- Un (01) año de experiencia en atención al cliente.
Competencias	Atención y empatía.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios Técnicos Básicos completos.
Cursos y/o estudios de especialización.	Cursos de atención al cliente.
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimientos de digitación

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

1.- Orientar vía telefónica al vecino, para satisfacer sus necesidad.

2.- Atender, recepcionar y derivar los reclamos, solicitudes y consultas que realizan los vecinos, para dar solución de problemas.

3.- Derivar las llamadas telefónicas según corresponda.

4.- Registrar los casos en el software de Registro y Derivaciones del Call center, para el seguimiento y solución de problemas.

5.- Gestionar las posibles soluciones a la problemática vecinal de los diferentes subsectores, para satisfacer las necesidades de los vecinos.

6.- Otras actividades designadas por el subgerente.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle Godofredo García N° 375 - San Isidro.
Duración del contrato	Inicio: A partir de la suscripción del contrato. Término: 30 de Setiembre de 2015. (Sujeto a Renovación)
Remuneración mensual	S/. 1,600.00 (Mil seiscientos y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	*Ausencia de impedimento o incompatibilidad para laborar al servicio del Estado. *No tener registro de antecedentes penales, policiales o judiciales. *No estar incurso o haber estado incurso en responsabilidad administrativa que haya ameritado la sanción de destitución o despido, conforme a las disposiciones legales sobre la materia. * No haber sido condenado, con resolución firme, por delito doloso. *No haber sido sancionado civil o penalmente, como resultado de una acción de control, con resolución firme.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
	Aprobación de la Convocatoria	12/06/2015	Gerencia de Recursos Humanos
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo (MTPE)	Del 15/06/2015 al 26/06/2015	Gerencia de Recursos Humanos
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en el Portal Institucional www.msi.gob.pe - Convocatorias CAS	Del 30/06/2015 al 06/07/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
2	Presentación de la hoja de vida documentada (*) en copia simple, en la siguiente dirección: Calle Augusto Tamayo N° 180 - San Isidro. **En sobre Manila A-4 cerrado, indicando:** **– Código del Servicio CAS al cual postula.** **– Apellidos y Nombres.** Los postulantes solo se podrán presentar a la vez en un proceso de Convocatoria CAS que se encuentre en curso, de lo contrario serán excluidos. **(*) Los currículos presentados para los procesos de Convocatorias CAS no serán devueltos a los postulantes por formar parte del proceso de Selección.**	Del 30/06/2015 al 06/07/2015 Hora: De 08:30 a.m. a 16:00 p.m.	Gerencia de Recursos Humanos

SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	Del 07/07/2015 al 08/07/2015	Gerencia de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en el portal institucional de la MSI.	09/07/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
5	Entrevista Lugar: Calle Godofredo García N° 375 - San Isidro.	10/07/2015	Área solicitante
6	Publicación de resultado final en el portal institucional de la MSI.	13/07/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del Contrato	Del 14/07/2015 al 20/07/2015	Gerencia de Recursos Humanos
8	Registro del Contrato	Del 14/07/2015 al 20/07/2015	Gerencia de Recursos Humanos

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 DE LA HOJA DE VIDA	**50%**	**50**	**50**
ENTREVISTA	**50%**	**20**	**50**
PUNTAJE TOTAL	**100%**	**70**	**100**

El puntaje aprobatorio será de 70.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. **De la presentación de la Hoja de Vida:**
   La información consignada en la hoja de vida tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

2. **Documentación adicional:**
   En el siguiente orden:

a. Llenar y adjuntar las declaraciones juradas (Descargar archivos Portal Institucional www.msi.gob.pe - Convocatorias CAS)
b. Curriculum Vitae
c. Fotocopia simple de Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente
d. Ficha RUC (impresión del RUC-PAG. WEB. SUNAT)
e. Sustento, correspondiente al perfil mínimo (copia simple)
   - Formación Profesional
   - Experiencia
   - Cursos y/o estudios especializados

3. **Otra información que resulte conveniente:**
   El postulante seleccionado para la suscripción del contrato deberá presentar:
   a. Declaración Jurada sobre Deudores Alimentarios Morosos – Ley Nº 28970.
   b. Declaración Jurada de estar afiliado a una AFP o SNP, o en todo caso autorizar la correspondiente afiliación.
   c. Certificado Médico, Certificado Policial y Certificado de Antecedente Penal.

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

1. **Declaratoria del proceso como desierto**

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

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

2. **Cancelación del proceso de selección**

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

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

IX. DE LAS BONIFICACIONES

1.- Se otorgará una bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista Personal, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciados de las Fuerzas Armadas, de conformidad con la Ley 29248 y su Reglamento.

2.- Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio, obtendrán una bonificación del 15% del puntaje obtenido, según Ley 28164, Ley que modifica diversos artículos de la Ley 27050 - Ley de personas con Discapacidad. Deberán acreditar con la certificación expedida por CONADIS.