



PROCESO CAS Nº 28 - 2015

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE DOS OPERADORES DE CALL CENTER

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de dos (02) Operadores del Call Center

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Participación Vecinal

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

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	Experiencia laboral no menor de 01 año.
Competencias	Autocontrol, cooperacion, iniciativa y dinamismo.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios secundarios concluidos
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimiento de ofimática nivel usuario.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- 1.- Orientar vía telefónica al vecino.
- 2.- Atender, recepcionar, derivar los reclamos, solicitudes, consultas que realizan los vecinos telefonicamente.
- 3.- Llenar de los reportes de atención en el Sistema SIS CALL.
- 4.- Derivar llamadas telefónicas según corresponda.
- 5.- Registrar y realizar seguimiento de los casos ingresados en el software de registro y derivaciones del Call Center, de todas las atenciones efectuadas.
- 6.- Actualizar la base de datos.
- 7.- Gestionar las posibles soluciones a la problemática vecinal de los diferentes subsectores.
- 8.- Difundir y supervisar el cronograma de actividades.
- 9.- Remitir vía correo electrónico a las áreas involucradas, la atención de solicitudes que no se hayan podido solucionar en el momento, indicando el número de caso generado en el SIS CALL.

10.- Cumplir con los lineamientos de los alcances aprobados en la directiva de atención del Call Center.

11.- Otras actividades designadas por el Jefe de la Oficina de Participación Vecinal.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Av. Los Incas 270 – San Isidro.
Duración del contrato	Inicio: A partir de la suscripción del contrato. Término: 31 de mayo de 2015 (Sujeto a Renovacion)
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	-----

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	04/02/2015	Gerencia de Recursos Humanos
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo (MTPE)	10 días anteriores a la convocatoria	Gerencia de Recursos Humanos
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Institucional www.msi.gob.pe - Convocatorias CAS	Del 23/02/2015 al 27/02/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
2 Presentación de la hoja de vida documentada en la siguiente dirección: Calle Augusto Tamayo N° 180 - San Isidro. En sobre Manila A-4 cerrado, indicando el Código del Servicio CAS al cual postula.	Del 23/02/2015 al 27/02/2015 Hora: De 08:30 a.m. a 16:00 p.m.	Gerencia de Recursos Humanos
SELECCIÓN		
3 Evaluación de la hoja de vida	02/03/2015	Gerencia de Recursos Humanos
4 Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en el portal institucional de la MSI.	03/03/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
5 Entrevista Lugar: Av. Los Incas 270 – San Isidro.	04/03/2015	Area solicitante
6 Publicación de resultado final en el portal institucional de la MSI.	05/03/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
7 Suscripción del Contrato	Del 06/03/2015 al 12/03/2015	Gerencia de Recursos Humanos
8 Registro del Contrato	Del 06/03/2015 al 12/03/2015	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%	31.25	50
ENTREVISTA	50%	38.75	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:

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

3. Otra información que resulte conveniente:

El postulante seleccionado para la suscripción del contrato deberá presentar:

- Declaración Jurada sobre Deudores Alimentarios Morosos – Ley N° 28970.
- Declaración Jurada de estar afiliado a una AFP o SNP, o en todo caso autorizar la correspondiente afiliación.
- 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:

- 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.

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