



PROCESO CAS Nº 81 - 2015

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE DOS OPERADORES -
TELEFONISTAS**

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de dos (02) Operadores - Telefonistas

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Subgerencia de Inspecciones

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 Nº 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Regimen Especial del Decreto legislativo 1057 y otorga Derechos Laborales.
- d. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- e. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.



II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	- Dos (02) años de experiencia general. - Un (01) año de experiencia como atención al cliente.
Competencias	Responsabilidad, Disposición para el trabajo en equipo.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	- Secundaria completa.
Cursos y/o estudios de especialización	- No aplica.
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	- Conocimientos de digitación. - De preferencia con cursos de atención a clientes.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

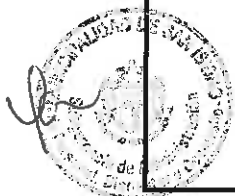
- 1.- Orientar vía telefónica al vecino.
- 2.- Atender, recepcionar, y derivar los reclamos, solicitudes, consultas que realizan los vecinos telefónicamente.
- 3.- Derivar las llamadas telefónicas según corresponda.
- 4.- Registrar y seguimiento de los casos ingresados en el software de Registro y Derivaciones del Call Center, de todas las atenciones efectuadas.

5.- Gestionar las posibles soluciones a la problemática vecinal de los diferentes Subsectores.

6.- Otras actividades que disponga la Subgerencia de Inspecciones.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Calle Godofredo Garcia N° 375 - San Isidro.
Duración del contrato	Inicio: A partir de la suscripción del contrato. Término: 30 de junio de 2015. (Sujeto a Renovacion)
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	<p>*Ausencia de impedimento o incompatibilidad para laborar al servicio del Estado.</p> <p>*No tener registro de antecedentes penales, policiales o judiciales.</p> <p>*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.</p> <p>* No haber sido condenado, con resolución firme, por delito doloso.</p> <p>*No haber sido sancionado civil o penalmente, como resultado de una acción de control, con resolución firme.</p>



V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	05/03/2015	Gerencia de Recursos Humanos
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo (MTPE)	Del 06/03/2015 al 19/03/2015	Gerencia de Recursos Humanos
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Institucional www.msi.gob.pe - Convocatorias CAS	Del 20/03/2015 al 26/03/2015	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 20/03/2015 al 26/03/2015 Hora: De 08:30 a 16:00 p.m.	Gerencia de Recursos Humanos
SELECCION		
3 Evaluación de la hoja de vida	27/03/2015	Gerencia de Recursos Humanos
4 Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en el portal institucional de la MSI.	30/03/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen

5	Entrevista Lugar: Calle Godofredo Garcia N° 375 - San Isidro.	31/03/2015	Area solicitante
6	Publicación de resultado final en el portal institucional de la MSI.	31/03/2015	Oficina de Comunicaciones e Imagen
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
7	Suscripción del Contrato	Del 01/04/2015 al 09/04/2015	Gerencia de Recursos Humanos
8	Registro del Contrato	Del 01/04/2015 al 09/04/2015	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:

- 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 Profesional
 - 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:

- 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.

