PERÚ | Ministerio de Relaciones Exteriores

PROCESO CAS Nº 164-2014/OTI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE: OPERADOR(A) DE CENTRAL TELEFÓNICA

I. GENERALIDADES

1. **Objeto de la convocatoria**

   Contratar los servicios de un: Operador(a) de Central Telefónica

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

   Oficina de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional

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

   Oficina General de Recursos Humanos

4. **Base legal**

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

   b. Ley Nro. 29849 Ley que establece la Eliminación progresiva del Rèqimen Especial del DL 1057 y otorga derechos laborales

   c. 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.

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

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	• Experiencia laboral de seis (06) meses como operador de central telefónica y/o asistente administrativo o similar.
Competencias	Trabajo en equipo, proactividad, orientación por resultados, relaciones interpersonales, comunicación efectiva y trabajo bajo presión
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	• Formación como Operador(a) de Central Telefónica, Asistente Administrativo, o haber cursado estudios técnicos.
Conocimientos para el puesto y/o cargo: mínimos o indispensables	• Con estudios de inglés.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

• Contestar las llamadas telefónicas entrantes (externas e internas) a la Central Telefónica del Ministerio de Relaciones Exteriores con el objetivo de transferir la llamada con algún funcionario del Ministerio solicitado, caso contrario, brindarle la información requerida según el procedimiento y las disposiciones vigentes.
• Desarrollar las funciones de "Asistente Administrativo" en caso sea necesario.
• Participar en las reuniones de coordinación con el Responsable de Telefonía, Radio y Multimedia para el seguimiento de metas y cumplimiento de objetivos.
• Brindar la información necesaria sobre el tráfico de llamadas entrantes a fin de mejorar el servicio.
• Guardar reserva de la información a su cargo.
• Otras actividades inherentes al servicio que presta dispuestas por el Jefe de Telefonía, Radio y Multimedia.

Nota:No tener inconvenientes para contratar con el estado o haber sido sujeto a informes desfavorables en mecanismos, acciones de control o auditorias en el sector público.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Ministerio de Relaciones Exteriores
Duración del contrato	Inicio: 1ero de noviembre de 2014 Término: 31 de diciembre de 2014
Remuneración mensual	S/. 2,000.00 (Dos mil y 00/100 nuevos soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Ninguna

REPÚBLICA DEL PERÚ - Oficina de Administración de Personal - Ministerio de Relaciones Exteriores - J.P.H.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
	Aprobación de la Convocatoria	Viernes 26 de septiembre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Martes 30 de setiembre de 2014 al martes 14 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la Página Institucional www.rree.gob.pe, Link Transparencia, Convocatorias CAS	Miércoles 15 al martes 21 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia
2	Presentación del curriculum vitae documentado en la siguiente dirección: Pasaje Acuña Nro. 155 - Cercado de Lima	Martes 21 de octubre de 2014 Hora: Desde las 08:30 horas hasta las 15:30 horas	Oficina General de Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	Miercoles 22 y jueves 23 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de la evaluación del curriculum vitae documentado en la Página Institucional www.rree.gob.pe, Link Transparencia, Convocatorias CAS	Jueves 23 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia
5	Evaluación de prueba psicológica	Viernes 24 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos
6	Publicación de resultados de la evaluación psicológica, en la Página Institucional www.rree.gob.pe, Link Transparencia, Convocatorias CAS	Lunes 27 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia
7	Entrevista: Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores Jirón Lampa N° 535 - Cercado de Lima. De acuerdo a orden establecido	Martes 28 y miercoles 29 de octubre de 2014 Hora: Desde las 08:30 horas hasta las 16:30 horas	Oficina General de Recursos Humanos
8	Publicación de resultado final en la Página Institucional www.rree.gob.pe, Link Transparencia, Resultados de Convocatorias CAS	Jueves 30 de octubre de 2014	Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
9	Suscripción del Contrato Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores Jirón Lampa N° 545 - Cercado de Lima	Viernes 31 de octubre de 2014 Hora: Desde las 15:00 horas hasta las 17:00 horas	Oficina General de Recursos Humanos
10	Registro del Contrato	Los 5 primeros dias habiles despues de la suscrpción del contrato CAS	Oficina General 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 MÁXIMO
EVALUACIÓN DEL CURRICULUM VITAE DOCUMENTADO		**40%**	
a.	Experiencia	10%	10 puntos
b.	Formación académica	15%	15 puntos
c.	Conocimientos para el puesto y/o cargo	15%	15 puntos
Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja de Vida			40 puntos
OTRAS EVALUACIONES		**20%**	
a.	Evaluación Psicológica	20%	20 puntos
Puntaje Total Otras Evaluaciones			20 puntos
ENTREVISTA		**40%**	
a.	Puntaje de la Entrevista Personal	40%	40 puntos
PUNTAJE TOTAL		**100%**	100 puntos

El puntaje mínimo aprobatorio será de 90 puntos

REPÚBLICA DEL PERÚ · Dirección de Administración de Personal · Ministerio de Relaciones Exteriores · V.P.H.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. De la presentación del curriculum vitae documentado:

La información consignada en el curriculum vitae documentado 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.

Sede Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores
Dirección: Pasaje Acuña N° 155 - Cercado de Lima

2. Documentación adicional:

Los postulantes presentarán ademas del curriculum vitae documentado, una carta de presentación dirigida a la Oficina General de Recursos Humanos

3. Otra información que resulte conveniente:

La Oficina General de Recursos Humanos del MRE podrá solicitar algún otro documento en cualquier etapa del proceso de selección

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. BASES GENERALES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

Procedimiento de Selección y Evaluación

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo de la Oficina General de los Recursos Humanos. El área usuaria estará presente en la evaluación curricular y en la entrevista personal.

El proceso de selección de personal consta de tres (3) etapas:

a. Evaluación del Curriculum Vitae Documentado

b. Evaluación Psicológica

c. Entrevista Personal

Las etapas de selección son de carácter eliminatorio, siendo responsabilidad de cada postulante del seguimiento del proceso en el portal institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, en el Link Transparencia, Convocatorias CAS. El Cronograma del Proceso se encuentra publicado dentro de la convocatoria.

a) Primera Etapa: Evaluación del Curriculum Vitae Documentado

El Postulante presentará el Curriculum Vitae Documentado, el día especificado en el cronograma. La documentación presentada en el Curriculum Vitae deberá de satisfacer los requisitos mínimos especificados en los Términos de Referencia. El Curriculum Vitae y la documentación que lo sustente tendrán carácter de Declaración Jurada; **para la acreditación de la experiencia laboral se tomará en cuenta únicamente las constancias de trabajo y/o servicios.**

- Curriculum vitae simple
- Copia de DNI
- La documentación que sustente el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los términos de referencia.
- En caso de ser de las fuerzas armadas licenciado de las FF.AA., adjuntar diploma de Licenciado.
- En caso de ser persona con Discapacidad, se adjuntará el certificado de discapacidad emitido CONADIS
- La Oficina General de Recursos podrá solicitar documentos originales para realizar la verificación posterior.

REPÚBLICA DEL PERÚ - Ministerio de Relaciones Exteriores - Oficina de Administración de Personal - J.P.H.

El sobre que contiene los documentos solicitados deberá llevar el siguiente rótulo.

Señores:
Ministerio de Relaciones Exteriores
Proceso CAS N°.....
Nombres y Apellidos:.....
Número del DNI:.....

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional y tendrá la calificación de Apto o No Apto.

b) Segunda Etapa: Evaluación Psicológica

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional tendrá la calificación de Apto o No Apto.

c) Tercera Etapa: Entrevista Personal

La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las competencias exigidas para el puesto, además de su desenvolvimiento, conocimientos, actitud, entre otras competencias; y estará a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos y del área solicitante de personal.

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional y se tendrá en consideración el orden de mérito obtenido por cada postulante.

De las Bonificaciones

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciado de las Fuerzas Armadas de Nº 29248 y su reglamento.

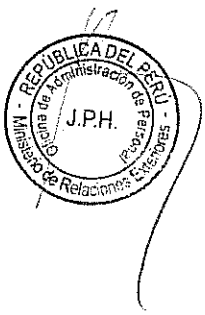
Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio obtendrán una bonificación del quince por ciento (15%) del puntaje final obtenido, según Ley N° 28164, ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 27050, Ley de Personas con Discapacidad.

Resultado Final del Proceso de Selección.

Para ser declarado ganador o ganadores, el (los) postulante (s) deberán obtener el puntaje mínimo de noventa (90) puntos, que es el resultado de la suma de los puntajes obtenidos en las etapas que conforman el proceso de selección. Si dos (2) o más postulante(s) superen el puntaje mínimo aprobatorio, se adjudicará como ganador o ganadores al (a los) postulante(s) que obtenga el mayor puntaje.

El Resultado final del Proceso de Selección se publicará en la página institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, según cronograma.

Duración del Contrato

El contrato CAS que se suscriba como resultado de la presente convocatoria tendrá un plazo de dos (02) meses contados del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2014, pudiendo prorrogarse o renovarse.

Oficina General de Recursos Humanos