



PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores

## PROCESO CAS N° 194-2014/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

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Ley Nro. 29849 Ley que establece la Eliminación progresiva del Régimen Especial del DL 1057 y otorga derechos laborales
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- 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.<br>• No tener inconvenientes para contratar con el estado o haber sido sujeto a informes desfavorables en mecanismos, acciones de control o auditorías en el sector público. |

## 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.

## IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES                               | DETALLE   |
|---|---|
| Lugar de prestación del servicio          | Ministerio de Relaciones Exteriores   |
| Duración del contrato                     | Inicio: 1ero de febrero de 2015<br>Término: 31 de marzo de 2015   |
| Remuneración mensual                      | S/. 2,000.00 (Dos mil y 00/100 nuevos soles)<br>Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |
| Otras condiciones esenciales del contrato | Ninguna   |





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores

## V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

| ETAPAS DEL PROCESO   |   | CRONOGRAMA   | ÁREA RESPONSABLE  |
|--|---|--|---|
| Aprobación de la Convocatoria                              |   | Jueves 18 de diciembre de 2014   | Oficina General de Recursos Humanos   |
| Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo |   | Lunes 22 de diciembre de 2014 al miércoles 07 de enero de 2015                               | Oficina General de Recursos Humanos   |
| <b>CONVOCATORIA</b>  |   |  |   |
| 1  | Publicación de la convocatoria en la Página Institucional <a href="http://www.rree.gob.pe">www.rree.gob.pe</a> , Link Transparencia, Convocatorias CAS  | Jueves 08 al miércoles 14 de enero de 2015   | 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  | Miércoles 14 de enero de 2015 desde las 08:30 horas hasta las 15:30 horas                    | Oficina General de Recursos Humanos   |
| <b>SELECCIÓN</b>   |   |  |   |
| 3  | Evaluación de la hoja de vida   | Jueves 15 y viernes 16 de enero de 2015  | Oficina General de Recursos Humanos   |
| 4  | Publicación de resultados de la evaluación del curriculum vitae documentado en la Página Institucional <a href="http://www.rree.gob.pe">www.rree.gob.pe</a> , Link Transparencia, Convocatorias CAS | Viernes 16 de enero de 2015  | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| 5  | Evaluación de prueba psicológica  | Lunes 19 de enero de 2015  | Oficina General de Recursos Humanos   |
| 6  | Publicación de resultados de la evaluación psicológica, en la Página Institucional <a href="http://www.rree.gob.pe">www.rree.gob.pe</a> , Link Transparencia, Convocatorias CAS                     | Miércoles 21 de enero de 2015  | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| 7  | Entrevista:<br>Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores<br>Jirón Lampa N° 535 - Cercado de Lima. De acuerdo a orden establecido  | Jueves 22 y Viernes 23 de enero de 2015<br>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 <a href="http://www.rree.gob.pe">www.rree.gob.pe</a> , Link Transparencia, Resultados de Convocatorias CAS                                | Lunes 26 de enero de 2015  | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>                 |   |  |   |
| 9  | Suscripción del Contrato<br>Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores Jirón Lampa N° 545 - Cercado de Lima  | Martes 27 de enero de 2015<br>Hora: Desde las 15:00 horas hasta las 17:00 horas              | Oficina General de Recursos Humanos   |
| 10   | Registro del Contrato   | Los 5 primeros días hábiles después de la suscripción 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    |
|--|-------------|-------------------|
| <b>EVALUACIÓN DEL CURRÍCULUM VITAE DOCUMENTADO</b>       | <b>40%</b>  |                   |
| a. Experiencia   | 10%         | 10 puntos         |
| b. Formación académica                                   | 15%         | 15 puntos         |
| c. Conocimientos para el puesto y/o cargo                | 15%         | 15 puntos         |
| <b>Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja de Vida</b> |             | <b>40 puntos</b>  |
| <b>OTRAS EVALUACIONES</b>                                | <b>20%</b>  |                   |
| a. Evaluación Psicológica                                | 20%         | 20 puntos         |
| <b>Puntaje Total Otras Evaluaciones</b>                  |             | <b>20 puntos</b>  |
| <b>ENTREVISTA</b>  | <b>40%</b>  |                   |
| a. Puntaje de la Entrevista Personal                     | 40%         | 40 puntos         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b>                                     | <b>100%</b> | <b>100 puntos</b> |

El puntaje mínimo aprobatorio será de 90 puntos





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores

## 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 además 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:

- 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

## 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:

- Evaluación del Curriculum Vitae Documentado
- Evaluación Psicológica
- 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.





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores

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 N° 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 febrero al 31 de marzo de 2015, pudiendo prorrogarse o renovarse.

**Oficina General de Recursos Humanos**

