



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

PROCESO CAS N° 346-2017/OTI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
TELEOPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA TIPO 2

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01): Teleoperador de Central Telefónica Tipo 2

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Tecnologías de la Información

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	• Seis (06) de experiencia laboral en el sector público en puestos idénticos y/o equivalentes.
Competencias	• Proactivo, comprometido y responsable.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	• Estudios técnicos de Teleoperador de Centros de Información y Telemarketing • Estudios de Secretariado Ejecutivo
Conocimientos para el puesto y/o cargo: mínimos o indispensables	• Estudios del Inglés a nivel básico. • Curso de redacción y ortografía para profesionales. • Capacitación acreditada del office a nivel intermedio. • Conocimiento de configuración de Smartphone • Conocimiento de atención al público.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

III. Principales funciones a desarrollar:

- Asistir técnica y administrativamente al Responsable de Telefonía, Radio y Multimedia en la configuración de smartphones, control de recibos telefónicos, gestión de los documentos.
- 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.
- Brindar la información necesaria sobre el tráfico de llamadas entrantes a fin de mejorar el servicio.
- Desarrollar las funciones de "Asistente Administrativo".
- Apoyar técnicamente a los Funcionarios que requieran asistencia para el buen funcionamiento de su equipamiento celular.
- Actualización y publicación de los directorios telefónicos fijo y móvil del Ministerio.
- Publicar y actualizar mensualmente los consumos de telefonía fija y celular en el Portal de Transparencia del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Participar en las reuniones de coordinación con el jefe de la Unidad para el seguimiento de metas y cumplimiento de objetivos.
- Guardar reserva de la información a su cargo.
- Otras actividades inherentes al servicio que presta, dispuestas por el Jefe de la Unidad de Telefonía, Radio y Multimedia.

CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Ministerio de Relaciones Exteriores
Duración del contrato	Inicio: 01 de enero de 2018 Término: 30 de junio de 2018
Remuneración mensual	S/ 2,400.00 (Dos mil cuatrocientos con 00/100 soles) 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

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

V.

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria		Martes 14 de noviembre de 2017	Oficina General de Recursos Humanos
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo		Martes 21 de noviembre al lunes 04 de diciembre de 2017	Oficina General de Recursos Humanos
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la Página Institucional www.rree.gob.pe , Link Transparencia, Convocatorias CAS	Martes 05 al martes 12 de diciembre de 2017	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 13 de diciembre de 2017 desde las 08:30 horas hasta las 15:30 horas	Oficina General de Recursos Humanos
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la hoja de vida	Jueves 14 y viernes 15 de diciembre de 2017	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	Lunes 18 de diciembre de 2017	Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia
5	Evaluación de prueba psicológica	Martes 19 de diciembre de 2017	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	Jueves 21 de diciembre de 2017	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	Viernes 22 y martes 26 de diciembre de 2017 Hora: Desde las 09:00 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	Miércoles 27 de diciembre de 2017	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° 535 - Cercado de Lima	Viernes 29 de diciembre de 2017 Hora: Desde las 15:00 horas hasta las 16:00 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

DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

VI.

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 CURRÍCULUM 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





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

VII. 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

DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

VIII.

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

BASES GENERALES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

IX.

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.





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

- Curriculum vitae simple
- 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
- Declaraciones Juradas anexas a la presente convocatoria, así como la ficha de verificación de datos
- La Oficina General de Recursos podrá solicitar documentos originales para realizar la verificación posterior.

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:
RUC N°

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 según Decreto Legislativo N° 1146 que módifica la Ley de N° 29248, Ley del Servicio Militar

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° 29973, ley General de la Persona 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 como plazo del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018, pudiendo renovar y/o renovarse.

Oficina General de Recursos Humanos

