



PROCESO CAS N° 666 - 2012

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE

Coordinador call center

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un Coordinador call center para la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Dirección General de Trabajo

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Recursos Humanos

4. Base legal

- a. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b. 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.
- c. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLES
Experiencia	Experiencia mínima tres (03) años en el sector público y/o privado
Competencias	Trabajo en Equipo, Proactividad, Orientación por Resultados, Orientación al Ciudadano y Transparencia, Relaciones Interpersonales, Comunicación Efectiva y Trabajo Bajo Presión.
Formación Académica	Abogado Titulado y colegiado
Cursos / Estudios de Especialización	Estudios de maestría en Derecho Laboral
Conocimientos para el Puesto o Cargo	Conocimiento de Microsoft Office nivel usuario.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Monitorear y evaluar las respuestas efectuadas por los consultores del Call Center, en coordinación con la Dirección General de Trabajo y Dirección de Capacitación y Difusión Laboral.
- b. Verificación del protocolo de identificación de cada uno de los profesionales del Call center así como de la buena atención a los usuarios.
- c. Unificación de criterios técnicos laborales entre los profesionales del Call Center, en coordinación con la Dirección General de Trabajo, Dirección de Políticas y Normativa de Trabajo y Dirección de Capacitación y Difusión Laboral.
- d. Formular informes técnicos sobre desempeño de los consultores en forma mensual y cuando les sean solicitados.
- e. Proponer, coordinar e implementar talleres mensuales de capacitación de los profesionales del call center, entregando un informe de evaluación.
- f. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo del servicio de absolución de consultas, así como del personal asignado a dicho servicio en forma mensual.
- g. Coordinar el mantenimiento del sistema y equipos del call center y proponer mejoras para el mejor servicio.
- h. Elaborar los informes de gestión mensual y trimestral, relacionados con el servicio de absolución de consultas.
- i. Coordinar la elaboración del Boletín Electrónico.
- j. Coordinar la publicación y actualización del link preguntas frecuentes del Sistema Normativo de Información Laboral.
- k. Controlar la productividad del servicio de absolución de consultas laborales, así como realizar las acciones para mejora continua y los informes respectivos por cada profesional.
- l. Otras que designe el director de Capacitación y Difusión Laboral.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLES
Lugar de Prestación de Servicio	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
Duración de Contrato	Inicio: Al día siguiente de la firma de contrato. Término: 31 de diciembre de 2012
Remuneración Mensual	S/ 7,500.00 (siete mil quinientos con 00/100 Nuevos Soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.



V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo: www.empleosperu.gob.pe Link vacantes públicas	10 días anteriores a la convocatoria	Oficina General de Recursos Humanos y Dirección del Servicio Nacional del Empleo
CONVOCATORIA		
Publicación de la convocatoria en la Página Institucional www.mintra.gob.pe , Link Convocatoria CAS	Del 3 de Diciembre hasta el 7 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos y Oficina de la Tecnología s de la Información y Comunicaciones
Presentación del Curriculum Vitae Documentado y de la Ficha curricular a la siguiente Dirección: Av. Salaverry N° 655 Jesús María, MESA DE PARTES- 1° piso.	El 7De Diciembre de 2012 de 8.30 a.m. hasta 4.30 p.m.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria - MESA DE PARTES
SELECCIÓN		
Evaluación del Curriculum Vitae documentado y de la Ficha Curricular	El día 10 y 11 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos
Publicación de resultados de la evaluación del Curriculum vitae documentado en la página institucional www.mintra.gob.pe Link Convocatoria CAS	El día 12 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos y Oficina de la Tecnología s de la Información y Comunicaciones
Evaluaciones de Conocimiento y Psicológico Lugar: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	El día 13 ó 14 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos
Publicación de resultados de las Evaluaciones de Conocimiento y Psicológico. www.mintra.gob.pe Link Convocatoria CAS	El día 17 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos y Oficina de la Tecnología s de la Información y Comunicaciones
Entrevista Lugar: Oficina General de Recursos Humanos. Av. Salaverry N° 655 Jesús María, 8° PISO	El 18-19-20 de Diciembre de 2012 Hora: Desde las 9.00 a.m. hasta las 5.30 p.m.	Oficina General de Recursos Humanos y áreas solicitantes de personal.
Publicación de resultado final en la página institucional www.mintra.gob.pe Link Convocatoria CAS	El día 21 de Diciembre de 2012	Oficina General de Recursos Humanos y Oficina de la Tecnología s de la Información y Comunicaciones
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato Lugar: Oficina General de Recursos Humanos. Av. Salaverry N° 655 Jesús María, 8° Piso.	Los 5 primeros días hábiles después de ser publicado los resultados finales.	Oficina General de Recursos Humanos
Registro del Contrato	Los 5 primeros días hábiles después de la firma de contrato	Oficina General de Recursos Humanos
Devolución de Curriculum Vitae documentados de las personas que no fueron ganadores Lugar: Oficina General de Recursos Humanos. Av. Salaverry N° 655 Jesús María, 8° Piso.	El día 28 de diciembre de 2012 Hora: Desde las 3.00 p.m. hasta las 5.00 p.m.	Oficina General de Recursos Humanos

VI. DE LA ETAPA DE LA EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de la siguiente manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
EVALUACION DEL CURRICULUM VITAE DOCUMENTADO (*)	30%		
a. Experiencia	15%		15 Puntos
b.- Formación Profesional	10%		10 Puntos
c.- Conocimientos	05%		05 Puntos
Puntaje Total de la Evaluación del Curriculum		-----	30 Puntos
EVALUACIONES	30%		
a.- Evaluación de Conocimiento	30%	21 puntos	30 puntos
b.- Evaluación Psicológica	-----	-----	
Puntaje Total de la Evaluación del conocimiento			30 puntos
ENTREVISTA			
Puntaje de la Entrevista Personal	40%	25 puntos	40 puntos
PUNTAJE TOTAL	100%		100 puntos

El puntaje mínimo aprobatorio es de noventa (90) puntos.

(*) El puntaje consignado en la evaluación curricular podrá variar según lo solicitado en los términos de referencia. En esta etapa existe un sólo puntaje que es de treinta (30) puntos.

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. De la presentación del Curriculum Vitae Documentado

La información consignado en el Curriculum vitae tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documentado y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

Dirección: Av. Salaverry N° 655 Jesús María, 1° Piso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

2. Documentación Adicional.

Los postulantes presentarán además del Curriculum vitae documentado, la ficha curricular y las Declaraciones Juradas que se encuentran adjunto a la convocatoria.

3. Otra información que resulte conveniente

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

VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACION DEL PROCESO

1. Declaratoria de proceso desierto.

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando no se presenten postulantes.
- Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos.
- Cuando cumplido los requisitos mínimos, los postulantes no obtengan el puntaje mínimo final para ser seleccionado.

2. Cancelación del proceso de selección

El proceso puede ser cancelado sin la responsabilidad de la entidad en los siguientes casos:

- Cuando desaparezca la necesidad del servicio iniciado el proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras razones que la justifiquen.

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 será la encargada de elaborar la prueba de conocimientos y estará presente en la etapa de la entrevista.



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

- a) Evaluación de la Ficha Curricular y del Curriculum Vitae Documentado
- b) Evaluación de Conocimientos y Psicológico
- 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 Trabajo y Promoción del Empleo, en el Link Convocatoria CAS. El Cronograma del Proceso se encuentra publicado dentro de la convocatoria.

a) Primera Etapa: Evaluación de Ficha Curricular y del Currículo Vitae Documentado.

El Postulante presentará la Ficha Curricular y su Currículum Vitae Documentado, el día especificado en el cronograma. La documentación presentada en el Curriculum vitae deberá de satisfacer todos los requisitos mínimos especificados en los Términos de Referencia. El Currículum Vitae, la documentación que lo sustente y la Ficha Curricular tendrán carácter de Declaración Jurada.

Es decir, si en los términos de referencia señala por ejemplo “abogado, con más de tres años de experiencia y conocimientos en derecho administrativo”, el postulante deberá adjuntar copia del título, certificados de trabajos o constancias y documentación que sustente sus conocimientos en derecho administrativo. (Los conocimientos también deberán ser sustentados con documentación).

En el contenido de la Ficha Curricular, el postulante señalará el N° de Folio que contiene la documentación que sustente el requisito señalado en los términos de referencias.

Los postulantes remitirán su Currículo Vitae debidamente documentado (fotocopia simple), ordenado, foliado y rubricado a la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Av. Salaverry 655 Jesús María, 1° piso-MESA DE PARTES; bajo el siguiente orden:

- Ficha Curricular en formato Word (descargar del Link adjunto)
- Curriculum simple
- N° de RUC
- Copia de DNI
- Las Declaraciones Juradas que se encuentran publicadas en el link de la convocatoria.
- 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 por la CONADIS
- La Oficina General de Recursos Humanos podrá solicitar documentos originales para realizar la verificación posterior.

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

<p>Señores Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo</p>
<p>Proceso CAS N°</p> <p>Apellidos:</p> <p>Nombres:</p> <p>Número del DNI:</p> <p>Número del RUC:</p> <p>Domicilio Actual:</p> <p>.....</p>

Los postulantes que cumplan en sustentar, con su Curriculum Documentado, los términos de referencia obtendrán un puntaje de treinta (30) puntos.

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

Los Curriculum documentados que no son recogidos según cronograma serán eliminados.



Nota: El postulante sólo podrá presentarse a un Proceso CAS por cronograma establecido.

b) Segunda Etapa: Evaluación de Conocimientos y Psicológica.

La Evaluación de Conocimientos consistirá en la administración de un balotario de 10 a 20 preguntas de conocimiento o casos prácticos relacionados al servicio que postula. La elaboración de esta prueba de conocimientos estará a cargo del área usuaria.

La nota mínima aprobatoria en esta etapa es de catorce (14) y la máxima de veinte (20). Si el postulante obtiene catorce (14) obtendrá un puntaje equivalente de veintiún (21) puntos; siendo la nota de veinte (20) equivalente el puntaje máximo de 30 puntos.

La Evaluación Psicológica es un conjunto de pruebas/test que permite medir las características de personalidad del postulante. Está evaluación no tiene puntaje siendo referencial para la etapa siguiente.

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.

c) Tercera Etapa: Entrevista.

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.

El puntaje máximo en esta etapa es de cuarenta (40) puntos.

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 conformidad con la Ley 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 obtenido 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 Trabajo y Promoción del Empleo, según cronograma.

Duración del Contrato

El contrato que se suscriba como resultado de la presente convocatoria tendrá un plazo contando desde el día siguiente de su suscripción hasta la fecha indicada en los términos de referencias, pudiendo renovarse o prorrogarse.

Oficina General de Recursos Humanos.