



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”
“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016”

PROCESO CAS N° 249-2015-MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:

UN (01) RESPONSABLE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de: **UN (01) RESPONSABLE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA**

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

UNIDAD DE ARCHIVO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

UNIDAD DE PERSONAL DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

4. Base legal

- a. Ley N° 29849-Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057 (Contratación Administrativa de Servicios – CAS) y otorga derechos laborales.
- b. Decreto Legislativo N° 1057, decreto que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- c. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, decreto que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- d. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- e. Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 27050

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	Experiencia General: Tres (03) años de experiencia laboral en general. Experiencia Específica: Dos (02) años de experiencia en actividades de atención al público en el sector público o privado.
Competencias	Análisis, control, empatía, síntesis y organización de la información.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Título Profesional en Educación, Administración, Comunicación o Psicología
Cursos y/o estudios de especialización	Acreditar curso o capacitación en atención al público
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimiento y experiencia en atención a usuarios a través de la línea telefónica (Entrevista Personal).

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Atención a los usuarios externos a través de la central telefónica del Programa.
- b. Absolver consultas a usuarios internos y externos.
- c. Consolidar y procesar la información acumulada de llamadas recibidas en la central telefónica, de manera diaria, semanal y mensual.
- d. Asesorar a postulantes paso a paso en el proceso de postulación a través de la página web del Pronabec.
- e. Atender y/o derivar llamadas a las diferentes áreas y oficinas del Programa.
- f. Otras funciones que solicite el jefe inmediato en el marco de sus competencias.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Lima
Duración del contrato	Del 05 de noviembre de 2015 al 31 de diciembre de 2015



Remuneración mensual	S/. 4,000.00 (Cuatro Mil y 00/100 nuevos soles) - Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otra condiciones esenciales del contrato	No tener impedimentos para contratar con el Estado. No tener antecedentes sobre sanción por falta administrativa, disciplinaria, antecedentes penales, policiales, judiciales.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria		30 de setiembre de 2015	Dirección Ejecutiva
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo		Del 01 de octubre al 16 de octubre de 2015	Unidad de Personal
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS	Del 16 al 22 de octubre de 2015	Oficina de Prensa y Comunicaciones
2	Registro de la hoja de vida del postulante en el Portal web de la entidad. SEGUIR LAS INSTRUCCIONES EN EL SIGUIENTE LINK: http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS	Del 16 al 22 de octubre de 2015	Oficina de Prensa y Comunicaciones
SELECCIÓN			
3	Publicación de resultados PRELIMINARES de los postulantes (APTO y NO APTO) (*), en el siguiente link: http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS	23 de octubre de 2015	Comité de Selección de Personal CAS Oficina de Prensa y Comunicaciones
4	Evaluación de la hoja de vida documentada	Del 26 de octubre al 27 de octubre de 2015	Comité de Selección de Personal CAS
5	Publicación de resultados de la Evaluación de la hoja de vida documentada en el siguiente link: http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS	28 de octubre de 2015	Comité de Selección de Personal CAS Oficina de Prensa y Comunicaciones
6	Entrevista Personal: El lugar, fecha y hora serán indicados al publicar el resultado de la Hoja de Vida Documentada	Del 29 de octubre de 2015 al 30 de octubre de 2015	Comité de Selección de Personal CAS
7	Publicación de RESULTADO FINAL en el Portal Web Institucional del PRONABEC: http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS	02 de noviembre de 2015	Comité de Selección de Personal CAS Oficina de Prensa y Comunicaciones
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
8	Suscripción del Contrato	04 de noviembre de 2015	Unidad de Personal
9	Registro del Contrato	Cinco (05) días hábiles una vez suscrito el contrato	Unidad de Personal

(*) En esta etapa sólo se verificará la presentación de los documentos mencionados en el numeral VII (puntos 1, 2 y 3). De no presentar la documentación conforme a lo señalado el postulante será declarado NO APTO y no podrá acceder a la Etapa de Evaluación de la Hoja de Vida Documentada.

VI. DOCUMENTACIÓN

LOS INTERESADOS DEBERÁN REGISTRAR SU HOJA DE VIDA EN EL PORTAL WEB DE LA ENTIDAD EN LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

<http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS>.

**SEGUIR LAS INSTRUCCIONES EN EL SIGUIENTE LINK:**

<http://aplicaciones.pronabec.gob.pe/ConvocatoriasCas/PostulacionCAS>

1. Del registro de 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. De la suscripción del contrato

La presentación de la documentación para la suscripción del contrato en cuanto a la experiencia laboral, formación académica y capacitación; tendrá que ser acreditada con certificados y constancias respectivamente.

Las personas que resulten ganadoras del proceso de selección y que a la fecha de publicación de los resultados finales mantengan vínculo laboral con el Estado, deberán presentar:

- Carta de Renuncia o licencia sin goce en la que soliciten al Área de Recursos Humanos o quien haga sus veces, darle de Baja de su registro en el Módulo de Gestión de Recursos Humanos del MEF.

De no presentar el postulante la información requerida durante los 5 días hábiles posteriores a la publicación de resultados y/o verificarse durante la prestación del servicio documentación fraudulenta, el postulante considerado "Ganador", será retirado del servicio pasando a llamar al siguiente candidato en el orden de méritos.

VII. 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.
- d. Cuando no se suscriba el contrato administrativo de servicios.

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.