



PROCESO CAS N° 280-2015-MINEDU/VMGI-PRONABEC/U.E. 117

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:

UN (01) COORDINADOR DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de: **UN (01) COORDINADOR DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

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: Cinco (05) años de experiencia laboral en general. Experiencia Específica: Dos (02) años de experiencia laboral en labores de comunicación social, prensa o relaciones públicas.
Competencias	Análisis, control, síntesis, dinamismo e iniciativa.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Maestría en especialidades de Administración, Comunicación Social o Relaciones Públicas.
Cursos y/o estudios de especialización	Diplomado en Marketing y/o Relaciones de Mercado.
Conocimientos para el puesto y/o cargo	Conocimiento de estrategias y de análisis de gestión de atención al usuario o consumidor.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- a. Proponer, planificar y ejecutar estrategias y acciones para garantizar la efectividad de la gestión integral de la plataforma de atención al usuario.
- b. Coordinar y supervisar la gestión operativa de la plataforma para el mejor desarrollo de los servicios de la línea gratuita, central telefónica, intranet y módulos de atención e informes.
- c. Realizar informes mensuales de gestión operativa y control estadístico para conocer los resultados de los servicios bajo su cargo y proponer mejoras para las mismas.
- d. Supervisar el ingreso y respuesta de las reclamaciones y solicitudes de atención de acceso a la información pública para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- e. Hacer seguimiento y monitoreo semanal de los niveles de atención para analizar los indicadores de gestión en cada servicio.
- f. Coordinar sobre acciones de atención al usuario a nivel nacional para supervisar las unidades orgánicas y unidades de enlace regional involucradas.



IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Sede principal del PRONABEC – Oficina de Prensa y Comunicaciones.
Duración del contrato	Tres (03) meses.
Remuneración mensual	S/. 10,000.00 (Diez 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	09 de diciembre 2015	Dirección Ejecutiva
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Del 10 de Diciembre al 23 de Diciembre de 2015	Ministerio de Trabajo
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	Del 24 de Diciembre al 31 de Diciembre 2015	Unidad de Personal
2 Registro de la hoja de vida del postulante en el Portal web de la entidad. <i>Seguir instrucciones en el siguiente link:</i> http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	Del 24 de Diciembre al 31 de Diciembre 2015 hasta las 17:15 p.m.	Unidad de Personal
SELECCIÓN		
3 Revisión preliminar y etapa de evaluación curricular	05 de enero del 2016	Comité de Selección de Personal CAS
5 Publicación de resultados de la Evaluación de la hoja de vida documentada en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	06 de enero del 2016	Comité de Selección de Personal CAS Y Unidad de Personal
6 Entrevista Personal: El lugar, fecha y hora serán indicados al publicar el resultado de la Hoja de Vida Documentada	08 de enero de 2016	Comité de Selección de Personal CAS
7 Publicación de RESULTADO FINAL en el Portal Web Institucional del PRONABEC http://www.pronabec.gob.pe/inicio/becas/convocatoria_cas.html	08 de enero de 2016	Comité de Selección de Personal CAS Y Unidad de Personal
8 Suscripción del Contrato	11 de enero de 2016	Unidad de Personal
9 Registro del Contrato	Cinco (05) días hábiles una vez suscrito el contrato	Unidad de Personal

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.

NOTA: LOS POSTULANTES QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DE POSTULACIÓN SERÁN DESCALIFICADOS AUTOMÁTICAMENTE.