

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE ASISTENTE DE GESTIÓN DEL CALL CENTER

I. GENERALIDADES

1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de 01 Asistente de Gestión del Call Center.

1.2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Sub Dirección de Desarrollo Exportador.

1.3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos.

1.4. Base legal

- Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
- Directiva Nº 001-2016-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulación del manual de perfiles de puestos – MPP”, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 052-2016-SERVIR-PE y modificatoria.
- Decreto Legislativo Nº 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Las demás disposiciones que regulen el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

Requisitos Mínimos <sup>1</sup>	Detalle			
Formación Académica	Grado académico de Bachiller en Administración de Empresas, Administración de Negocios Internacionales, Economía u otras carreras afines por la formación profesional.			
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocimientos Técnicos:</b> Manejo de herramientas de bases de datos de comercio exterior (Trade Map, Sunat Aduanas, etc).</li> <li>• <b>Cursos y programas de especialización:</b> en Negocios Internacionales o Comercio Exterior, Atención al Cliente u otros en temas afines a la función y/o materia.</li> <li>• <b>Ofimática:</b> MS Office (Word, Excel, Power Point) nivel básico.</li> <li>• <b>Idioma:</b> Inglés nivel intermedio.</li> </ul>			
Experiencia	Mínima de dos (2) años en el puesto o puestos con funciones equivalentes. <b>Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:</b> Ninguna.			
Habilidades o Competencias	<b>Específicas</b>	<b>Nivel</b>	<b>Institucionales</b>	<b>Nivel</b>
	• Gestión del Conocimiento	C	• Compromiso	B
	• Orientado a los resultados	C	• Excelencia e innovación	B
	• Adaptación al cambio	B	• Orientación al cliente	B
	• Comunicación efectiva	B	• Integridad y comportamiento ético	B
	• Organización y Planificación	C	• Respeto y trabajo en equipo	B
	• Proactividad	B		
• Relaciones Interpersonales	B			
• Atención al detalle	A			

<sup>1</sup> Especificar los requisitos de acuerdo a lo establecido en la Ficha de Perfil de Puesto que forma parte del Manual de Perfiles de Puestos de PROMPERÚ vigente.

### III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

<b>Misión del puesto</b>
Organizar, evaluar, brindar orientación, asesoría y capacitación en temas vinculados al proceso de exportación para contribuir al incremento del conocimiento especializado en materia de exportaciones.
<b>Funciones del puesto</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidar y mantener actualizada una base de conocimientos a partir de las consultas realizadas en las plataformas de atención al exportador sobre los procesos y mecanismos de exportaciones.</li> <li>2. Coordinar con los especialistas de la Dirección de Promoción de las Exportaciones la absolución oportuna a las consultas que no puedan ser absueltas por la plataforma de atención al exportador, en el ámbito de su competencia.</li> <li>3. Coordinar con los especialistas de la Subdirección de Producción el desarrollo de material promocional y organización de eventos del Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación, cuando corresponda.</li> <li>4. Organizar, monitorear, evaluar y difundir el desarrollo de seminarios de capacitación al público a través de los Miércoles del Exportador dirigido a empresas exportadoras y potenciales exportadores.</li> <li>5. Registrar y absolver las consultas sobre información comercial, procesos y mecanismos de exportación y otros dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>6. Consolidar los informes y/o reportes periódicos de ejecución y resultados de los servicios de orientación, asesoría y/o capacitación del Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación.</li> <li>7. Otras que le encargue el Coordinador del Departamento de Asesoría Empresarial y Capacitación, en el ámbito de su competencia.</li> </ol>

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

Condiciones	Detalle	
Lugar de prestación del servicio	Lima	
Duración del contrato	Inicio	Según lo coordinado con el área solicitante.
	Término	03 meses
Honorarios Profesionales Mensuales	S/.3 500 ( Tres mil quinientos soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.	
Otras condiciones esenciales del contrato	Ninguna.	

### V. ETAPAS Y CRONOGRAMA DEL PROCESO CAS

Etapas del Proceso		Cronograma	Área Responsable
	Aprobación de la Convocatoria.	01/02/2019	Oficina de Recursos Humanos
<b>Convocatoria</b>			
1	Presentación de la Convocatoria en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y su publicación en la página web institucional: <a href="http://cas.promperu.gob.pe/">http://cas.promperu.gob.pe/</a> , sin perjuicio de utilizarse a criterio de la misma, otros medios de información adicionales para su difusión.	Del 01/02/2019 al 15/02/2019 <i>(10 días hábiles anteriores a la presentación de la Ficha Estándar de Postulación)</i>	Oficina de Recursos Humanos
2	Presentación de la Ficha Estándar de Postulación, vía correo electrónico o físicamente (Ver numeral 7.1 del presente Aviso).	Del 18/02/2019 al 25/02/2019	Postulante
<b>Selección</b>			
3	Evaluación Curricular (Ficha Estándar de Postulación).	Del 26/02/2019 al 01/03/2019	Comité de Evaluación Proceso CAS
4	Publicación de resultados de la evaluación curricular, en el portal institucional.	Del 04/03/2019 al 05/03/2019	Oficina de Recursos Humanos
5	Entrevista (Las citas para la entrevista serán agendadas y notificadas a los postulantes por la Oficina de	Del 06/03/2019 al 08/03/2019	Postulante/Comité de Evaluación Proceso CAS

Etapas del Proceso		Cronograma	Área Responsable
	Recursos Humanos dentro del plazo establecido en el presente cronograma).		
6	Publicación de resultados de la entrevista y resultados finales del proceso CAS, en el portal institucional.	Del 11/03/2019 al 12/03/2019	Oficina de Recursos Humanos
<b>Suscripción y Registro del Contrato</b>			
7	Suscripción del contrato.	Del 13/03/2019 al 19/03/2019	Candidato seleccionado/Oficina de Recursos Humanos
8	Registro del contrato.	Del 20/03/2019 al 26/03/2019	Oficina 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:

FACTORES Y PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO CAS			
Etapas y criterios de evaluación	Peso	Puntaje mínimo aprobatorio	Puntaje máximo
<b>1. Evaluación curricular</b>	<b>50 %</b>		
1.1. Formación Académica y/o Conocimientos <sup>2</sup>	5%		
a. Cursos y/o programas de especialización en Negocios Internacionales o Comercio Exterior, Atención al Cliente u otros en temas afines a la función y/o materia.	5%		
1.2 Experiencia	45%		
a. Experiencia específica mínima de dos (2) años en el puesto o puestos con funciones equivalentes.	15%		
b. Experiencia específica mínima de dos (2) años en comercio exterior.	15%		
c. Experiencia específica mínima de dos (2) años en la organización de eventos.	15%		
<b>Puntaje Evaluación Curricular</b>		60*	100
<b>2. Entrevista</b>	<b>50 %</b>	<b>70*</b>	<b>100</b>
<b>Puntaje Total</b>	<b>100%</b>		
<b>El puntaje mínimo aprobatorio final es de:</b>		<b>70</b>	

\* Consignar el puntaje mínimo aprobatorio de dicha etapa.

**Nota:** Los puntajes de las diferentes evaluaciones se redondearán con una precisión de un decimal.

## VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

### 7.1. Ficha Estándar de Postulación

El postulante deberá completar y remitir la Ficha Estándar de Postulación establecida para tal fin. Por lo que deberá detallar en cada una de las secciones obligatorias, la información requerida y que corresponda. En caso alguna de estas se encuentre incompleta, imprecisa y/o errada, el postulante quedará automáticamente descartado para el proceso de selección.

<sup>2</sup> Conjunto de conocimientos teóricos y prácticos requerido para el desempeño de un puesto, deben validarse con certificación, prueba técnica, entrevista o algún otro mecanismo que evidencie el cumplimiento de dicho requisito.

La información consignada en la Ficha Estándar de Postulación 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 realice PROMPERÚ.

Los postulantes podrán remitir su Ficha Estándar de Postulación a través de las siguientes vías:

- a) Vía correo electrónico a la siguiente dirección [selecciondepersonal@promperu.gob.pe](mailto:selecciondepersonal@promperu.gob.pe), indicando en el "Asunto", el número del proceso CAS y el nombre del puesto al que desean postular. PROMPERÚ no se hace responsable si por cualquier eventualidad o falla en nuestros sistemas de comunicaciones, la Ficha Estándar de Postulación no es recibida a través de esta vía dentro del plazo establecido.
- b) Físicamente, en sobre cerrado, en Mesa de Partes de nuestras oficinas, ubicada en Calle Uno Oeste 050, San Isidro, 15036 Lima, Perú. Los sobres deberán ser remitidos con el siguiente rótulo:

<p><b>Señores:</b> <b>PROMPERÚ</b> <b>Atte. Comité de Evaluación Proceso CAS</b></p> <p><b>Proceso CAS N° _____-PROMPERÚ-_____</b> <b>Nombre del puesto :</b> <b>Nombre del postulante :</b></p>
--

Los correos electrónicos que no indiquen en el "Asunto" el número del proceso CAS o el nombre del puesto al que desean postular; o los sobres que no lleven el rótulo indicado líneas arriba; no serán considerados en el proceso de selección.

Para acreditar su postulación a la convocatoria CAS y ser considerado en el proceso de evaluación, el postulante deberá remitir su Ficha Estándar de Postulación dentro del plazo establecido en el presente Aviso. El formato de dicha Ficha se encuentra disponible en el enlace CAS del Portal Institucional. Asimismo, es de absoluta responsabilidad del postulante hacer el seguimiento del proceso en el enlace señalado, a fin de tomar conocimiento de los resultados de las etapas siguientes.

## **7.2. Documentación adicional**

El(Los) candidato(s) declarado(s) GANADOR(ES) del proceso CAS deberá presentar durante la etapa de suscripción del Contrato, la documentación sustentatoria de su Ficha Estándar de Postulación, según lo señalado en el formato de la misma (numeral 3 de las Consideraciones).

Aquellos que hubieren obtenido grados académicos y/o títulos profesionales en el extranjero, deberán presentar una copia del documento de reconocimiento correspondiente emitido por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) o de revalidación expedido por una de las universidades peruanas autorizadas por dicha institución.

No se requerirá documentación sustentatoria en caso que los grados académicos y/o títulos profesionales, obtenidos en el país y/o en el extranjero, se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la SUNEDU.

## **7.3. Otra información que resulte conveniente**

Ninguna.

# **VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO CAS**

## **8.1. 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.

## **8.2. 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