

## AVISO DE CONVOCATORIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN PROCESO CAS P.S 004 - 2020- MIDIS-PNPDS

### (01) ASISTENTE DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

#### I. GENERALIDADES

##### 1. Objeto de la convocatoria

Contratar el/los servicio/s de un/a (01) Asistente de Orientación al Usuario para la Unidad de Comunicaciones e Imagen

PUESTO	CÓDIGO	CANTIDAD	RETRIBUCIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA
Asistente de Orientación al Usuario	04-UCI	01	S/ 3,000	Unidad de Comunicación e Imagen
<b>TOTAL</b>		<b>01</b>		

##### 2. Órgano o Unidad Requirente (unidad de requerimiento)

Unidad de Comunicación e Imagen-UCI.

##### 3. Órgano o Unidad Requirente encargada de realizar el Proceso de Contratación

La Unidad de Administración.

##### 4. Base legal

- a. Ley N° 28175, Ley Marco de Empleo Público.
- b. Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios.
- c. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicio, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- d. Decreto Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del régimen Especial del decreto Ley N° 1057 y otorga derechos laborales.
- a. Directiva N° 04-2020-MIDIS/PNPDS-DE "Directiva para la Selección y Contratación de los Servidores y Servidoras Bajo el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios – CAS. del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza-CONTIGO.
- e. Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

#### II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Experiencia General:</b> Acreditar* experiencia laboral mínima de dos(02) años. <b>(Indispensable)</b></li> <li>- <b>Experiencia Especifica:</b> Acreditar* un (01) año de experiencia específica relacionada a la atención al cliente o usuario <b>(Indispensable)</b></li> <li>- <b>Experiencia Especifica en el Estado:</b> Acreditar* experiencia laboral específica no menor de un (01) año ejecutando funciones relacionadas a la orientación del cliente o usuario o público en general en empresas del Estado. <b>(Indispensable)</b></li> </ul>



<b>Habilidades o Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proactividad</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Dinamismo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Actitud de Servicio</li> </ul>
<b>Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	- Acreditar* ser egresado de las carreras de: ciencias sociales o carreras Técnicas de Contabilidad, Administración o afines ( <b>Indispensable</b> )
<b>Cursos y Programas de especialización requeridos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditar* Curso de discapacidad y/o inclusión. no menor a 12 horas (<b>Indispensable</b>)</li> <li>- Acreditar* Curso en social media Indispensable no menor a 12 horas (<b>Indispensable</b>),</li> </ul>
<b>Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al Cliente o al usuario(a)</li> </ul> (Se verificarán en la etapa de entrevista)
<b>Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos</b>	- Word, Excel y Power Point (Intermedio)

**NOTA:** El postulante deberá leer las bases generales que rigen los procesos CAS , que se encuentra en la página WEB del “Programa Contigo

**\* La acreditación implica presentar copia de los documentos sustentatorios. Los candidatos que no lo hagan serán descalificados. Para la contratación del postulante seleccionado, éste presentará la documentación original sustentadora**

### III. FUNCIONES:

Principales funciones a desarrollar:

- a. Atender las consultas o solicitudes de información efectuadas por los usuarios y público en general del Programa en el marco de los lineamientos y disposiciones de la Dirección Ejecutiva y en concordancia con los lineamientos del MIDIS.
- b. Canalizar, orientar y supervisar la atención de quejas, reclamos, denuncias, consultas y sugerencias.
- c. Desarrollar cuando sea necesario, acciones comunicacionales complementarias a la atención de quejas, reclamos y denuncias, como soporte y prevención de conflictos.
- d. Registro de atenciones realizadas en la plataforma indicada para ello.
- e. Ejercer demás funciones que se le asignen en el ámbito de su competencia.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	El servicio será prestado a la Dirección: Av. Faustino Sánchez Carrión 417 Magdalena del Mar - Lima, el cual podrá ser de manera remoto o alternando con el trabajo presencial, según necesidad institucional.
<b>Duración del contrato</b>	Inicio: A la suscripción del contrato. Término: Por tres (03) meses (Con posibilidad de prórroga sujeta a la necesidad y disponibilidad presupuestal)
<b>Remuneración mensual</b>	<b>S/ 3,000 (tres mil nuevos soles)</b> Incluye los monto y afiliación de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador
<b>Otras condiciones esenciales del contrato</b>	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión  
no Contributiva a Personas con Discapacidad  
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

**Importante:** El medio de comunicación para la atención de consultas que deseen efectuar las/os candidatos y/o candidatas durante el proceso de selección CAS es [seleccion.contigo@mi](mailto:seleccion.contigo@mi)