

Patronato del Parque de las Leyendas – Felipe Benavides Barreda  
PATPAL – FBB

CONVOCATORIA N° 030-2020-CAS-PATPAL-FBB

PROCESO N° 001-030-2020

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE

I. GENERALIDADES.

1. **Objeto de la convocatoria.**  
Contratar los servicios de un (01) Servicio de Atención al Cliente
2. **Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante.**  
Gerencia de Promoción, Comunicación y Atención al Cliente.
3. **Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación.**  
Sub Gerencia 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, aprobado por 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	DETALLE
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en el sector público y/o privado.</li><li>• Experiencia laboral específica mínima de dos (02) años en actividades y/o áreas de atención al cliente.</li></ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo, alto grado de responsabilidad.</li><li>• Excepcionales habilidades de comunicación</li><li>• capacidad de trabajo bajo presión, resolución de conflictos, dinamismo.</li></ul>
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secundaria completa.</li></ul>
<b>Curso y/o estudios de especialización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cursos y/o diplomados en Asistencia Administrativa, Marketing y/o Gestión Comercial.</li></ul>
<b>Conocimiento para el puesto y/o cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento en Atención al cliente.</li></ul>



**Patronato del Parque de las Leyendas – Felipe Benavides Barreda  
PATPAL – FBB**

**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO.**

Principales funciones a desarrollar:

- a. Realizar coordinaciones con personas naturales y jurídicas con los cuales se puedan desarrollar posibles alianzas en beneficio del PATPAL, utilizando para ello medios como: Llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajería instantánea, etc.
- b. Coordinación con la Subgerencia de Marketing en el correcto uso de los lineamientos y protocolos de seguridad para el ingreso a las diferentes áreas del Parque a medios de comunicación y visitas en general.
- c. Atención a necesidades especiales y reclamos de clientes del PATPAL.
- d. Perifonear las actividades que brinde el PATPAL.
- e. Brindar información permanente sobre los lugares y actividades más importantes de la institución
- f. Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción al cliente.
- g. Diversas actividades específicas encomendadas por el Gerente de Promoción, Comunicación y Atención al Cliente.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Patronato del Parque de las leyendas – FELIPE BENAVIDES BARREDA Av. Parque de las Leyendas-N°580-582-586.
Duración del contrato	01 mes Renovable en función a necesidades Institucionales.
Remuneración mensual	S/. 3,500.00 (Tres mil quinientos con 00/100 Soles) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contrato bajo esta modalidad.
Otras condiciones esenciales del contrato	Ninguna.

**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
Publicación de la Convocatoria en la WEB del portal Talento Perú-SERVIR	Talento Perú- 26 de noviembre de 2020 al 09 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de la convocatoria en la Página web Institucional - - <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias	03 de diciembre de 2020 al 09 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS y SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Presentación de la hoja de vida documentada Postulación virtual <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias 9:00 a.m. a 4:00 p.m.	10 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



**Patronato del Parque de las Leyendas – Felipe Benavides Barreda  
PATPAL – FBB**

<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación de Hoja de Vida	11 de diciembre de 2020 al 14 de diciembre de 2020	COMITÉ DEL PROCESO DE SELECCIÓN
Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias	15 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS y SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Prueba de conocimiento de manera virtual <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias	16 de diciembre de 2020	COMITÉ DE PROCESO DE SELECCIÓN y SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Publicación de evaluación de conocimiento en la página web Institucional - - <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias	17 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS y SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Entrevista personal: Virtual	18 de diciembre de 2020	COMITÉ DEL PROCESO DE SELECCIÓN
Publicación del resultado final en la Página web Institucional - - <a href="http://www.leyendas.gob.pe">www.leyendas.gob.pe</a> Convocatorias	21 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS y SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
<b>SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>		
Suscripción y Registro del Contrato	22 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Inicio de Labores	22 de diciembre de 2020	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**VI. DE LA ETAPA DE EVALUACION**

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntajes, distribuyéndose de esta manera:

<b>EVALUACION</b>	<b>PESO</b>	<b>PUNTAJE MINIMO</b>	<b>PUNTAJE MAXIMO</b>
Evaluación del Curriculum documentado	40%	30	40
Evaluación de conocimientos	20%	14	20
Evaluación psicológica (opcional)	.....	.....	.....
Entrevista personal	40%	26	40
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100</b>



