



AVISO DE CONCURSO EXTERNO No. 0000776

Finalidad de Concurso: Para Registro de Elegibles

PUESTO	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	REQUISITOS MINIMO EXIGIDOS	REMUNERACION.
(I) Vacante: Monitor de Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Monitorear las llamadas y asistencias personalizadas para evaluar la interacción entre los operadores y los usuarios.• Fomentar la calidad en el servicio acorde a las políticas del manejo de Quejas y Sugerencias según lo establecido en la Carta Compromiso TSS.• Ofrecer a los colaboradores que ofrecen servicios, retroalimentación y/o entrenamiento de lugar para asegurar los estándares de calidad esperados para la Dirección de Servicios.• Participar en el diseño de los protocolos (scripts), procurando la estandarización del proceso de realizar y recibir llamadas con y hacia los empleadores.• Reportar a la dirección de servicios cualquier novedad relacionada al control de calidad del área.• Notificar a los supervisores cada área sobre retroalimentaciones positivas y negativas de los colaboradores evaluados y llevar a cabo reuniones de calibración entre los supervisores y sus supervisados según se establece en procedimiento.• Diseñar, proponer y poner en ejecución las evaluaciones de servicio alineados a la asistencia vía oficina o telefónica.	<ul style="list-style-type: none">• Ser dominicano.• Tener edad inferior a los cincuenta y cinco (55) años y no ser acreedor del beneficio de jubilación o pensión del Estado Dominicano.• Certificación de No Antecedentes Penales (Se requiere al final del proceso).• Tener aprobado el 50% del plan de estudios de una carrera universitaria de las ciencias sociales, económicas o humanidades.• Un (1) año experiencia en manejo registro de novedades del empleador en el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR).• Conocimientos de Word y Excel Intermedio• Sistemas de monitoreo en centro de llamadas.	<ul style="list-style-type: none">• Salario: \$46,000.00• Vacaciones: de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública.• Seguro de Vida.• Bono por Desempeño.



Tesorería de la Seguridad Social
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

PAG. 2 DE 3

- Hacer reportes semanales, quincenales, mensuales y trimestrales de calidad, con el objetivo de mantener informada a la Dirección.
- Proponer y participar en el diseño de los protocolos (scripts), procurando la estandarización del proceso de realizar y recibir llamadas con y hacia los empleadores.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.



Lugar donde se realizará el Trabajo: Tesorería de la Seguridad Social ubicada en la Avenida Tiradentes No. 44 Ensanche Naco, Distrito Nacional. Dirección de Servicios.

Los **interesados** deben ingresar a la siguiente ruta Web: **Portal República Digital/Servicios en Línea del MAP, Postulación a Concursos Públicos para ocupar Cargos de Carrera Administrativa General** (republicadigital.gob.do/servicios-en-línea). Para enviar los siguientes documentos escaneados en formato PDF:

- Currículo actualizado.
- Certificación de experiencia laboral.
- Copia de la cédula de Identidad y Electoral.
- Copia de las certificaciones que avalen la información de estudios de los requisitos exigidos por el perfil del cargo.
- Certificación de No antecedentes Penales (Se requiere al final del proceso).

No se recibirán las documentaciones de expedientes de manera presencial, las aplicaciones deben realizarlas digitalmente vía el portal CONCURSA. La fecha para la recepción de documentos: **desde el miércoles (03) hasta el viernes (05) de marzo del año dos mil veintiuno (2021), Teléfonos de contacto 809-567-5049 Ext. 3009,3024,3059 en horario de 08:00am a 03:00pm).**

Las bases del Concurso serán entregadas a los interesados al momento de verificar que su documentación cumple con los requisitos establecidos; quien no cumpla con los mismos no será admitido en el proceso de concurso. Una vez cerrado el plazo para la recepción de documentos no se aceptarán más expedientes.

Los participantes que consideren que cumplen con los requisitos del cargo y que sus documentos no fueron admitidos al Concurso, se podrán dirigir a la Dirección de Reclutamiento y Selección del MAP, con la copia firmada y sellada del formulario de Comprobación de Requisitos, dentro del plazo establecido para la recepción de documentos, a los fines de comprobar y validar o no, mediante comunicación, su participación en el concurso. Las informaciones suministradas por los aspirantes al concurso tienen el carácter de declaración jurada y toda omisión o falsedad en los datos será considerado como fraude.