

**AVISO DE CONCURSO INTERNO No. 0000691-0201-I202-0025**

**Finalidad de Concurso:** Cubrir vacante de manera inmediata.

PUESTO	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	REQUISITOS MINIMO EXIGIDOS	REMUNERACION.
(I) Vacante: <b>Monitor de Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear las llamadas y asistencias personalizadas para evaluar la interacción entre los operadores y los usuarios.</li> <li>• Fomentar la calidad en el servicio acorde a las políticas del manejo de Quejas y Sugerencias según lo establecido en la Carta Compromiso TSS.</li> <li>• 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.</li> <li>• Participar en el diseño de los protocolos (scripts), procurando la estandarización del proceso de realizar y recibir llamadas con y hacia los empleadores.</li> <li>• Reportar a la dirección de servicios cualquier novedad relacionada al control de calidad del área.</li> <li>• 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.</li> <li>• Diseñar, proponer y poner en ejecución las evaluaciones de servicio alineados a la asistencia vía oficina o telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser <b>servidor de Carrera Administrativa</b> (Presentar copia del Certificado/ o Nombramiento de Carrera Administrativa.</li> <li>• Haber obtenido en las <b>dos (2) últimas evaluaciones de desempeño</b> como servidor de carrera, calificaciones de Bueno, Muy Bueno o Excelente, si se utiliza la Evaluación de Desempeño por Factores; y calificaciones de Promedio, Superior al Promedio o Sobresaliente, si se aplica la Evaluación de Desempeño por Competencias.</li> <li>• No haber sido <b>sancionado</b> disciplinariamente en el último año con falta calificada de segundo grado.</li> <li>• Estudiante universitario de una de las ciencias económico-administrativas.</li> <li>• Un (01) de experiencia año en labores similares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario: <b>\$30,000.00</b></li> <li>• Vacaciones: de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública.</li> <li>• Seguro de Vida.</li> <li>• Bono por Desempeño.</li> </ul>



## Tesorería de la Seguridad Social

### DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

PAG. 2 DE 4

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer reportes semanales, quincenales, mensuales y trimestrales de calidad, con el objetivo de mantener informada a la Dirección del CAE.</li><li>• 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.</li><li>• Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.</li><li>• Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos de Word, Excel, Intermedio.</li><li>• Conocimientos del Ley 787-01.</li></ul> |  |
|--|---|---|--|



**Lugar donde se realizará el Trabajo:** Tesorería de la Seguridad Social ubicada en la Avenida Tiradentes No. 33 Ensanche Naco, Distrito Nacional. Departamento de Control y Análisis de las Operaciones.

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](http://republicadigital.gob.do/servicios-en-línea)). Para enviar los siguientes documentos escaneados en formato PDF:

- Currículo actualizado.
- Copia del Certificado/ Resolución o Nombramiento de Carrera Administrativa.
- Copias de los formularios de las dos (2) últimas evaluaciones del desempeño.
- 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 Recursos Humanos, donde indique que no ha sido sancionado en el último año con falta de segundo (2do.) grado.

No se recibirán las documentaciones de expedientes de manera presencial, las aplicaciones deben realizarlas digitalmente vía el portal del MAP o a los correos : [Karen\\_jose@mail.tss2.gov.do](mailto:Karen_jose@mail.tss2.gov.do) y [leticia\\_piccirillo@mail.tss2.gov.do](mailto:leticia_piccirillo@mail.tss2.gov.do)

Fecha para la recepción de documentos: **desde el martes siete (07) de julio hasta el lunes (13) de julio del año dos mil veinte (2020), en horario de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. Teléfonos de contacto 809-567-5049 Ext. 3009,3024).**

Las bases del Concurso serán enviadas de forma virtual 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.



**Tesorería de la Seguridad Social**  
**DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

PAG. 4 DE 4