



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

PROCESO CAS N° 023- 2015/OTI

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE:
RESPONSABLE DE SOPORTE TÉCNICO

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un: Responsable de Soporte Técnico

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina General de Recursos Humanos

4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Ley Nro. 29849 Ley que establece la Eliminación progresiva del Régimen Especial del DL 1057 y otorga derechos laborales
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

| REQUISITOS | DETALLE |
|--|---|
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral mínima de siete (07) años en el sector público. Experiencia laboral requerida para el puesto mínima de cinco (05) años en tecnologías de la información en el sector público. |
| Competencias | <ul style="list-style-type: none"> El candidato debe ser proactivo, planificador, entusiasta, orientado al logro de objetivos, altamente comprometido y responsable. Además, debe tener la capacidad para trabajar en equipo, capacidad de análisis, redacción. y buena disposición para atención al público. |
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | <ul style="list-style-type: none"> Estudios Universitarios de Ingeniería y Sistemas o afines. Certificado oficial vigente de ITIL Foundation en IT Service Management |
| Conocimientos para el puesto y/o cargo: mínimos o indispensables | <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos acreditados en Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 Conocimientos acreditados en Auditoría Interna ISO 19011:2011 Conocimientos en soporte a infraestructura. Conocimientos acreditados de Sistema Operativo Windows 8. Conocimientos acreditados de uso, manejo y administración de soluciones de backup corporativas. Conocimientos en Seguridad de la Información. Certificado oficial vigente de ITIL Foundation en IT Service Management. Conocimiento acreditado en IT Essentials – Cisco. Conocimientos básicos en redes LAN. Conocimientos acreditados en soporte técnico. |

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

III. Principales funciones a desarrollar:

- Gestionar, coordinar y supervisar la Gestión Técnica del personal de Service Desk y Help Desk.
- Proponer mejoras continuas en los servicios de TI que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Elaborar programas de mantenimiento preventivo y correctivo de software en todo el parque informático.
- Elaborar planes de reemplazo de equipos informáticos con mejores prestaciones en todas las sedes de este Ministerio.
- Elaborar y actualizar procedimientos, instructivos y otros documentos, alineados con los servicios que se brinda.
- Coordinar la elaboración de reportes y estadísticas relevantes para la toma de decisiones (niveles de servicio, tiempos de respuesta, productividad del personal, incidentes y/o problemas recurrentes, etc.).
- Elaborar informes técnicos de total competencia del equipo de Soporte Técnico.
- Gestión de los servicios del área de Soporte Técnico de software que se brinda en el marco de eventos oficiales e Internacionales.
- Elaborar planes de capacitación sobre el uso de los sistemas corporativos y aplicaciones de uso estándar de este Ministerio.
- Guardar reserva de los documentos y de la información a su cargo.
- Otros que la Oficina de Tecnología de la Información disponga.





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

IV.

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|--|
| Lugar de prestación del servicio | Ministerio de Relaciones Exteriores |
| Duración del contrato | Inicio: 16 de de marzo de 2015 Término: 31 de marzo de 2015 |
| Remuneración mensual | S/. 3,125.00 (Tres mil ciento veinticinco con 00/100 nuevos soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador. |
| Otras condiciones esenciales del contrato | Ninguna |

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

V.

| ETAPAS DEL PROCESO | | CRONOGRAMA | ÁREA RESPONSABLE |
|--|---|--|---|
| | Aprobación de la Convocatoria | Miercoles 04 de febrero de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos |
| | Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo | Lunes 09 al viernes 20 de febrero de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos |
| CONVOCATORIA | | | |
| 1 | Publicación de la convocatoria en la Página Institucional www.rree.gob.pe , Link Transparencia, Convocatorias CAS | Lunes 23 al viernes 27 de febrero de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| 2 | Presentación del curriculum vitae documentado en la siguiente dirección: Pasaje Acuña Nro. 155 - Cercado de Lima | Viernes 27 de febrero de 2015 desde las 08:30 horas hasta las 15:30 horas | Oficina General de Recursos Humanos |
| SELECCIÓN | | | |
| 3 | Evaluación de la hoja de vida | Lunes 02 y martes 03 de marzo de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos |
| 4 | Publicación de resultados de la evaluación del curriculum vitae documentado en la Página Institucional www.rree.gob.pe , Link Transparencia, Convocatorias CAS | Martes 03 de marzo de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| 5 | Evaluación de prueba psicológica | Miercoles 04 de marzo de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos |
| 6 | Publicación de resultados de la evaluación psicológica, en la Página Institucional www.rree.gob.pe , Link Transparencia, Convocatorias CAS | Viernes 06 de marzo de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| 7 | Entrevista: Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores Jirón Lampa N° 535 - Cercado de Lima. De acuerdo a orden establecido | Lunes 09 y martes 10 de marzo de 2015 Hora: Desde las 08:30 horas hasta las 16:30 horas | Oficina General de Recursos Humanos |
| 8 | Publicación de resultado final en la Página Institucional www.rree.gob.pe , Link Transparencia, Resultados de Convocatorias CAS | Miercoles 11 de marzo de 2015 | Oficina General de Recursos Humanos y Portal Institucional de Transparencia |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO | | | |
| 9 | Suscripción del Contrato Lugar: Sede del Ministerio de Relaciones Exteriores Jirón Lampa N° 535 - Cercado de Lima | Viernes 13 de marzo de 2015 Hora: Desde las 15:00 horas hasta las 17:00 horas | Oficina General de Recursos Humanos |
| 10 | Registro del Contrato | Los 5 primeros días hábiles despues de la suscrpción del contrato CAS | Oficina General de Recursos Humanos |

DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

VI.

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

| EVALUACIONES | PESO | PUNTAJE MÁXIMO |
|--|------------|------------------|
| EVALUACIÓN DEL CURRÍCULUM VITAE DOCUMENTADO | 40% | |
| a. Experiencia | 10% | 10 puntos |
| b. Formación académica | 15% | 15 puntos |
| c. Conocimientos para el puesto y/o cargo | 15% | 15 puntos |
| Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja de Vida | | 40 puntos |





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

| | | |
|---|-------------|------------|
| OTRAS EVALUACIONES | 20% | |
| a. Evaluación Psicológica | 20% | 20 puntos |
| Puntaje Total Otras Evaluaciones | | 20 puntos |
| ENTREVISTA | 40% | |
| a. Puntaje de la Entrevista Personal | 40% | 40 puntos |
| PUNTAJE TOTAL | 100% | 100 puntos |

El puntaje mínimo aprobatorio será de 90 puntos

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

VII. 1. De la presentación del curriculum vitae documentado:

La información consignada en el curriculum vitae documentado 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 lleve a cabo la entidad.

Sede Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores
Dirección: Pasaje Acuña N° 155 - Cercado de Lima

2. Documentación adicional:

Los postulantes presentarán además del curriculum vitae documentado, una carta de presentación dirigida a la Oficina General de Recursos Humanos

3. Otra información que resulte conveniente:

La Oficina General de Recursos Humanos del MRE podrá solicitar algún otro documento en cualquier etapa del proceso de selección

DE LA DECLATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

VIII.

1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en las etapas de evaluación del proceso.

2. Cancelación del proceso de selección

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- Cuando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras debidamente justificadas

BASES GENERALES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

IX.

Procedimiento de Selección y Evaluación

La conducción del proceso de selección en todas sus etapas estará a cargo de la Oficina General de los Recursos Humanos. El área usuaria estará presente en la evaluación curricular y en la entrevista personal.

El proceso de selección de personal consta de tres (3) etapas:

- Evaluación del Curriculum Vitae Documentado
- Evaluación Psicológica
- Entrevista Personal

Las etapas de selección son de carácter eliminatorio, siendo responsabilidad de cada postulante del seguimiento del proceso en el portal institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, en el Link Transparencia, Convocatorias CAS. El Cronograma del Proceso se encuentra publicado dentro de la convocatoria.

a) Primera Etapa: Evaluación del Curriculum Vitae Documentado

El Postulante presentará el Currículum Vitae Documentado, el día especificado en el cronograma. La documentación presentada en el Currículum Vitae deberá de satisfacer los requisitos mínimos especificados en los Términos de Referencia. El Currículum Vitae y la documentación que lo sustente tendrán carácter de Declaración Jurada; para la acreditación de la experiencia laboral se tomará en cuenta únicamente las constancias de trabajo y/o servicios.

- Curriculum vitae simple





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

- Copia de DNI
- La documentación que sustente el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los términos de referencia.
- En caso de ser de las fuerzas armadas licenciado de las FF.AA., adjuntar diploma de Licenciado.
- En caso de ser persona con Discapacidad, se adjuntará el certificado de discapacidad emitido CONADIS
- La Oficina General de Recursos podrá solicitar documentos originales para realizar la verificación posterior.

El sobre que contiene los documentos solicitados deberá llevar el siguiente rótulo.

| |
|--|
| Señores: Ministerio de Relaciones Exteriores Proceso CAS N°..... Nombres y Apellidos:..... Número del DNI:..... |
|--|

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional y tendrá la calificación de Apto o No Apto.

b) Segunda Etapa: Evaluación Psicológica

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional tendrá la calificación de Apto o No Apto.

c) Tercera Etapa: Entrevista Personal

La entrevista personal permitirá conocer si el postulante cumple con las competencias exigidas para el puesto, además de su desenvolvimiento, conocimientos, actitud, entre otras competencias; y estará a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos y del área solicitante de personal.

La lista de los resultados de esta etapa será publicada en la página institucional y se tendrá en consideración el orden de mérito obtenido por cada postulante.

De las Bonificaciones

Se otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista, a los postulantes que hayan acreditado ser Licenciado de las Fuerzas Armadas de N° 29248 y su reglamento.

Asimismo, las personas con discapacidad que cumplan con los requisitos para el cargo y hayan obtenido un puntaje aprobatorio obtendrán una bonificación del diez por ciento (10%) del puntaje final obtenido, según Ley N° 28164, ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 27050, Ley de Personas con Discapacidad.

Resultado Final del Proceso de Selección.

Para ser declarado ganador o ganadores, el (los) postulante (s) deberán obtener el puntaje mínimo de noventa (90) puntos, que es el resultado de la suma de los puntajes obtenidos en las etapas que conforman el proceso de selección. Si dos (2) o más postulante(s) superen el puntaje mínimo aprobatorio, se adjudicará como ganador o ganadores al (a los) postulante(s) que obtenga el mayor puntaje.

El Resultado final del Proceso de Selección se publicará en la página institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, según cronograma.

Duración del Contrato

El contrato CAS que se suscriba como resultado de la presente convocatoria tendrá como plazo del 16 de marzo al 31 de marzo de 2015, pudiendo prorrogarse o renovarse.

