

**TÉRMINOS DE REFERENCIA  
PROCESO CAS N° 119-2017-MINDEF  
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (01) TELEOPERADOR  
TELEFÓNICO**

**I. GENERALIDADES**

**1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de un Teleoperador Telefónico.

**2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

**3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación**

Comité de Selección Ad Hoc

**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, 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 en labores administrativas en el sector público o privado no menor de dos (02) años. Atención al público.</li> <li>• Experiencia laboral mínima de 3 años en entidades públicas y privadas, brindando soporte a los equipos y/o servicios informáticos.</li> </ul>
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> <li>• Facilidad de palabra, buena dicción y tono de voz</li> <li>• Saber escuchar y responder con educación y amabilidad</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Alto grado de responsabilidad</li> </ul>
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Teleoperador.</li> </ul>
<b>Cursos, estudios de especialización, talleres, entrenamientos y certificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Foundation 2011</li> <li>• Curso SIGA</li> <li>• Diplomado Secretariado y Asistencia en Gestión Pública</li> <li>• Inglés Básico</li> <li>• Computación e informática</li> </ul>
<b>Conocimientos para el puesto y/o cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de central telefónica</li> <li>• Manejo de herramientas de Ofimática (Word, PowerPoint, Excel y Outlook)</li> <li>• Internet</li> </ul>

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

- a. Mantener actualizado el directorio del Sector Defensa
- b. Atender llamadas de la Central Telefónica, orientado a los usuarios de telefonía MINDEF e Institutos Armados, así como establecer comunicación vía telefónica con las diferentes oficinas.
- c. Manejo de Guía Telefónica del Ministerio de Defensa.
- d. Tener a cargo el tramite documentario de la Oficina de Telecomunicaciones.
- e. Apoyar en el control de los pagos de VPN, telefonía móvil y fijos.
- f. Mantener en reserva la información y documentación clasificada obtenida en el ejercicio de sus funciones.
- g. Otras actividades que le asigne la Jefatura.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Avenida De La Peruanidad S/N Edificio Quiñones, Jesús María
Duración del Contrato	Por un Periodo de tres (03) meses a partir de la suscripción de contrato.
Remuneración mensual	S/. 3,500.00 (Tres mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	No estar impedido para contratar con el Estado

I. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	Del 11 al 24 de julio de 2017 (10 días anteriores a la Convocatoria )	Comité de Selección
<b>CONVOCATORIA</b>			
1	Publicación de la Convocatoria	Del 25,26, 31 de julio y 01,02 de agosto de 2017	Comité de Selección
2	Presentación de la hoja de vida documentada en la siguiente dirección: Av. De la Peruanidad S/N Edificio Quiñones, Jesús María, piso 10, Mesa de Partes, Dirección de Personal Civil de la Dirección General de Recursos Humanos en el horario de <b>08:30 a 16:30 horas</b>	02 de agosto de 2017 Horario de 08:30 a 16:30 horas	Comité de Selección
<b>SELECCIÓN</b>			
3	Evaluación de la hoja de vida	03 de agosto de 2017	Comité de Selección
4	Publicación de resultados de la evaluación de la hoja de vida en el Portal Institucional	03 de agosto de 2017	Comité de Selección
5	Evaluación Técnica: Evaluación Escrita	04 de agosto de 2017	Comité de Selección
6	Publicación de resultados de la evaluación escrita en el Portal Institucional	04 de agosto de 2017	Comité de Selección
7	Entrevista: Lugar: Av. De la Peruanidad S/N Edificio Quiñones, Jesús María, Piso 10, Dirección General de Recursos Humanos	07 de agosto de 2017	Comité de Selección
8	Publicación de resultado final en el Portal Institucional	07 de agosto de 2017	Comité de Selección
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
9	Suscripción del Contrato	Del 08 al 14 de agosto de 2017 días Hábiles	Dirección de Personal Civil
10	Registro del Contrato	Del 08 al 14 de agosto de 2017 días Hábiles	Dirección de Personal Civil

## II. ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos:

<i>EVALUACIONES</i>	<i>PESO</i>	<i>PUNTAJE MÍNIMO</i>	<i>PUNTAJE MÁXIMO</i>
<b>EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA</b>	<b>50%</b>		
a. Experiencia		15	20
b. Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios		20	20
c. Conocimientos para el puesto y/o cargo		5	10
<b>Puntaje Total de la Evaluación de la Hoja de Vida</b>		<b>40</b>	<b>50</b>
<b>EVALUACIÓN TÉCNICA</b>	<b>30%</b>		
a. Evaluación Escrita		25	30
<b>Puntaje Total de la Evaluación Técnica</b>		<b>25</b>	<b>30</b>
<b>ENTREVISTA</b>	<b>20%</b>		
Puntaje Entrevista		15	20
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100%</b>		

El puntaje aprobatorio mínimo será de 80 puntos

## III. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

### 1. De la presentación de la Hoja de Vida documentada:

La Hoja de Vida se presentará en un sobre cerrado y estará dirigido al Comité del Proceso de Selección, según el siguiente detalle:

Señores:  
**MINISTERIO DE DEFENSA**  
Atte. Comité de Selección Ad Hoc  
**PROCESO CAS N° \_\_\_\_\_-2017-MINDEF**  
Objeto de la Convocatoria:  
Nombres y Apellidos:  
DNI:

La información consignada en la hoja de vida 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 la entidad. El expediente a presentarse deberá estar foliado y visado en todas sus hojas, bajo sanción de descalificación en caso de incumplimiento.

### 2. Expediente a presentar:

- Solicitud de inscripción – Formato N° 1
- Modelo de Currículo – Formato N° 2 (indispensable adjuntar documentos sustentatorios debidamente foliados y rubricados).
- Declaración Jurada – Formato N° 3
- Declaración Jurada – Formato N° 4
- Copia del DNI vigente

**Los que no cumplan con la documentación solicitada en líneas arriba (Expediente a presentar) quedaran automáticamente descalificados**

#### **IV. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO**

##### **1. Declaratoria del proceso como desierto**

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

- a. Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- b. Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
- c. Cuando habiendo cumplido con 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:

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

#### **V. DE LAS BONIFICACIONES**

##### **1. Personas con Discapacidad**

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 27050 "Ley General de la Persona con Discapacidad" todo postulante tendrá una bonificación del 15% del puntaje final obtenido en el proceso de selección, para lo cual deberá adjuntar CERTIFICADO de acuerdo a lo dispuesto por CONADIS.

##### **2. Personal Licenciado de las FFAA**

De acuerdo a lo dispuesto mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR/PE "Que significa una bonificación del 10% en concursos para puestos de trabajo en la Administración Pública en beneficio del personal Licenciado de las Fuerzas Armadas" todo postulante tendrá una bonificación del 10% en la última etapa del proceso (entrevista personal).

En consecuencia, para obtener dicho beneficio, deberán presentar en su curricular vitae, **copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición laboral de personal licenciado de las Fuerzas Armadas**, documento sujeto a verificación posterior.

La no presentación de dicho documento en su currículo vitae, no dará derecho a la asignación de la referida bonificación ni podrá ser materia de subsanación alguna.

#### **El Comité de Selección**