



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

TÉRMINO DE REFERENCIA
PROCESO CAS N° 013-2024-MINDEF
CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN (1)
OPERADOR DEMESA DE AYUDA PARA LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA POR SUPLENCIA TEMPORAL

I. GENERALIDADES

1.1 Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (1) operador de Mesa de Ayuda para la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística (OGTIE), bajo la modalidad Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

1.2 Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Dirección de Personal Civil de la Dirección General de Recursos Humanos

1. Base legal

- a. Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N°1057 y otorga derechos laborales
- b. Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal correspondiente y sus normas complementarias
- a. Ley Nro. 29973, Ley de la Persona con Discapacidad.
- b. Ley N° 27674, Ley que establece el acceso de deportistas de Alto Nivel a la Administración Pública.
- c. Ley N° 29248, Ley de Servicio Militar y modificatorias; así como, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-DE.
- d. Ley N° 31396, Ley que reconoce las Prácticas Preprofesionales y Prácticas Profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo 1401.
- e. Ley Nro. 31131, Ley que establece disposiciones para erradicar la discriminación en los regímenes laborales del sector público.
- f. Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- g. Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Reglamento y modificatorias.
- h. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000027-2023-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N°001-2022-SERVIR-GDSRH "Elaboración y aprobación de perfiles en el sector público".
- i. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°330-2017-SERVIR-PE que formalizan modificación de la Res. N°0612010-SERVIR/PE, en lo referido a procesos de selección.
- j. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 140-2019-SERVIR-PE que aprueba los "Lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el proceso de selección que realicen las entidades del sector público".
- k. Decreto Legislativo N° 1401, y su reglamento, aprobado con el Decreto Supremo N° 083-2019- PCM
- l. Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- m. Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General
- n. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE que aprueba la Directiva N° 002-2014 SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos de las entidades públicas".



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- o. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la virtualización de concursos públicos del D.L. 1057.
- p. Demás disposiciones que regulen el régimen de la Contratación Administrativa de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínima de 6 años en entidades públicas o privadas. • Experiencia en atención al usuario. • Experiencia en capacitación en Ofimática y Diseño Gráfico. • Experiencia en Proyectos y Calidad de Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información • Experiencia en Gestión de Clientes de Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión. • Proactivo. • Deseo de superación. • Vocación de servicio. • Alto grado de responsabilidad.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con estudios en Computación, Administración o similares.
Cursos y/o estudios de especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento en Windows 7 • Entrenamiento en Windows Oracle • Entrenamiento en Diseño, Diagnóstico y Análisis de Redes WIFI.
Conocimiento para el puesto y/o cargo (Declaración Jurada)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Computación e Informática <p><i>Deseable:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de software de gestión de servicios de tecnología de la información • Conocimientos de software de gestión de Trámite Documentario • Conocimientos de software de gestión de Archivo Central

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Las funciones a desarrollar son las siguientes:

- a. Apoyo operativo para la implementación de la Mesa de Ayuda.
- b. Realizar seguimiento y monitoreo de los requerimientos que se reciben a través de la Mesa de Ayuda.
- c. Realizar coordinaciones internas para la atención de incidencias.
- d. Brindar de manera proactiva el soporte necesario para la gestión de la Mesa de Ayuda.
- e. Realizar las actividades de entrenamiento y capacitación que sean necesarios.
- f. Elaborar informes periódicos sobre el performance de las atenciones realizadas.

**PERÚ**

Ministerio de Defensa

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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	Desde el inicio de labores hasta tres (03) meses a partir de la suscripción del contrato; superado dicho periodo, podrá ser renovado en función a las necesidades institucionales.
Remuneración mensual	S/. 4,114.19 (Cuatro mil ciento catorce y 19/100 Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Modalidad	Presencial
Otras condiciones esenciales del contrato	No estar impedido para contratar con el Estado

(*) La remuneración mensual señalada incluyen los incrementos remunerativos ascendentes a S/ 64.19 (Sesenta y cuatro con 19/100 soles) y S/ 50.00 (Cincuenta con 00/100 soles) según lo dispuesto en los Decretos Supremos 311-2022-EF y 313-2023-EF, así como los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
1	Registro en el Portal Web Talento Perú – SERVIR	El 16 de abril de 2024	Dirección de Personal Civil
CONVOCATORIA			
2	Publicación y Difusión de la Convocatoria en el Portal Web: <ul style="list-style-type: none"> https://talentoperu.servir.gob.pe/ Sección: Empleos en el Estado https://www.gob.pe/mindef Sección: Trabaja con Nosotros 	Del 17 al 30 de abril de 2024	Dirección de Personal Civil
3	Postulación virtual (08:30 a 16:30 horas) Convocatoriascas@mindef.gob.pe	El 02 de mayo de 2024	Postulantes
SELECCIÓN			
4	Evaluación del CV documentado	Del 03 de mayo al 06 de mayo de 2024	Comité de Selección
5	Publicación de resultados del CV documentado en el Portal Institucional https://www.mindef.gob.pe/cas/index.php	El 07 de mayo de 2024	Dirección de Personal Civil
6	Evaluación Técnica	El 08 de mayo de 2024	Dirección de Personal Civil
7	Publicación de resultados de la evaluación técnica en el Portal Institucional https://www.mindef.gob.pe/cas/index.php	El 08 de mayo de 2024	Dirección de Personal Civil
8	Entrevista	El 09 de mayo de 2024	Comité de Selección
9	Publicación de resultado final en el Portal Institucional https://www.mindef.gob.pe/cas/index.php	El 09 de mayo de 2024	Dirección de Personal Civil
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción del Contrato y Registro del Contrato	Hasta los 05 primeros días hábiles después de ser publicados los resultados finales	Dirección de Personal Civil

Consideraciones

- El presente proceso se regirá por el cronograma establecido, el mismo que contiene fechas tentativas, que pueden ser modificadas por causas justificadas y serán comunicadas oportunamente a los interesados a través de la página web institucional.
- El postulante es responsable de realizar el seguimiento de la publicación de los resultados parciales y totales del presente proceso en el Portal Institucional del Ministerio de Defensa.
- Asimismo, las etapas de Evaluación Técnica y Entrevista Personal serán de manera **PRESENCIAL** y con carácter



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

eliminadorio.

- En la publicación de resultados de cada etapa se anunciará fecha, hora y condiciones para su aplicación en la siguiente etapa.
- Las consultas referidas al presente proceso de selección, deberán dirigirse al correo electrónico: Convocatoriascas@mindef.gob.pe.
- Se respetará el horario de ingreso de CVS, por lo que toda **POSTULACIÓN** que sea ingresada fuera del tiempo establecido no se tomará en cuenta en la evaluación del proceso CAS.

VI. POSTULACIÓN A LAS CONVOCATORIAS CAS

6.1 Postulación virtual

- Los interesados que deseen participar en el presente proceso de selección deberán enviar el expediente (C.V. Documentado y formatos) en formato **PDF (UN SOLO ARCHIVO)** al correo electrónico: convocatoriascas@mindef.gob.pe de acuerdo a las fechas indicadas en el cronograma.
- En el asunto del correo electrónico deberá indicar el número del proceso, apellidos y nombres del postulante.
- El correo electrónico que consigne el postulante deberá ser una cuenta Gmail.

6.2 Expediente a presentar

- a. Carta de Postulación – Formato N° 1
- b. Ficha de postulación – Formato N° 2
- (Indispensable adjuntar documentos sustentatorio)**
- c. Declaración Jurada Múltiple – Formato N° 3
- d. Declaración Jurada por Bonificación – Formato N° 4
- e. Declaración Jurada de REDERECL - – Formato N° 5
- f. Declaración Jurada de Conocimientos para el puesto y/o cargo – Formato N° 6
- g. Copia del DNI vigente

(En caso de incorrecto llenado de los formatos o incumplimiento de los requisitos (Expediente a presentar), se otorgará la condición de “No Apto”).

Nota:

- El expediente a presentarse deberá estar foliado y visado en todas sus hojas, bajo sanción de descalificación en caso de incumplimiento.
- La información consignada en los formatos de postulación tiene carácter de declaración jurada, por lo que el/la postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

VII. ETAPA DE EVALUACIÓN

El proceso de selección, para la Contratación Administrativa de Servicios CAS, comprende tres (03) fases de evaluación; por lo que, el proceso se desarrollará según los siguientes parámetros:

N°	Etapas de Evaluación	Carácter	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Peso
1	Evaluación Curricular	Eliminatorio	30 puntos	30 puntos	30%
2	Evaluación Técnica	Eliminatorio	30 puntos	40 puntos	40%
3	Entrevista Personal	Eliminatorio	20 puntos	30 puntos	30%
Puntaje Total			80 puntos	100 puntos	100%

- Cada evaluación es eliminatoria, por lo cual solo podrá acceder a la siguiente evaluación los/as candidatos/as que hayan sido calificados/as como APTO/A en la evaluación anterior.
- El puntaje mínimo aprobatorio será de 80 puntos.

7.1 Postulación virtual

Se calificarán los documentos presentados al correo electrónico: convocatoriascas@mindef.gob.pe, según lo declarado por el postulante en los Formatos solicitados, éstos deberán ser legibles, caso contrario se excluirá de la calificación. Para validar la documentación, se deben tener las siguientes consideraciones:

A. Formación Académica:

- Los grados y títulos académicos deberán estar registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Para el caso de aquellos que no estén registrados y de resultar ganador deberán haber iniciado el trámite de inscripción antes de suscribir su contrato.
- En caso de que el postulante presente documentación que acredite la obtención de grados académicos como: Grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional en universidades del exterior, estos documentos para ser considerados deben contar con el reconocimiento de grados y títulos emitido por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU; o estar inscrito en el Registro de Títulos, Grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero – SERVIR, de conformidad a la Directiva N° 001-2014-SERVIR/GDCRSC, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 010-2014- SERVIR/PE.
- De haberse incluido el requisito de colegiatura y habilitación vigente y el postulante no adjunte dicho documento, se verificará a través del portal institucional del colegio respectivo, siempre y cuando dicha calidad pueda ser verificada a través de dicho medio; En ese sentido, es responsabilidad del/la postulante verificar que el sistema de búsqueda de consultas online se encuentre activo, a fin de que sea un medio probatorio del requisito. En caso no se visualice por este medio o el colegio profesional no cuente con portal web que brinde la información de habilitación requerida, es responsabilidad del/la postulante presentar el certificado o constancia de habilidad profesional vigente emitido por el Colegio profesional, de lo contrario no será considerado.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- En los casos en donde se indique "afines" se considerarán aquellas carreras profesionales similares por los fines que persiguen y/o procesos que abordan y/o las materias desarrolladas, siempre que guarde relación directa con las funciones del puesto.
- En caso presenten documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial según el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS de lo contrario no será tomado en cuenta.

B. Experiencia:

- Para la acreditación de Experiencia laboral solo se considerarán Constancias o Certificados de Trabajo, expedidas por las Oficinas o Direcciones de Recursos Humanos y/o las que hagan sus veces; y en el caso de Servicios, las Constancias de Prestación de Servicios, debidamente suscritas por las Oficinas de Administración y/o las que hagan sus veces, detallando fechas de inicio y término del servicio (No se aceptarán documentos que no expresen el inicio y fin del servicio). De no estar suscritos los documentos mencionados, dando conformidad a la prestación de servicios, no se validarán los períodos expresados para contabilizar el tiempo de experiencia).
- Todos los documentos que acrediten la experiencia deberán indicar fecha de inicio y fin del tiempo laborado, en el cargo y/o puesto requerido por el Perfil; caso contrario no se tomará en cuenta dicho documento.
- Para aquellos puestos donde se requiere formación técnica o universitaria completa, el tiempo de experiencia se contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, por lo cual el postulante deberá adjuntar la constancia de egresado, caso contrario se contabilizará desde la fecha del Diploma de Bachiller o Título Profesional o Técnico.
- No se contabilizará la formación laboral juvenil o voluntariado como experiencia laboral, a excepción de lo establecido en el marco de la Ley N° 31396, "Ley que reconoce las prácticas pre profesionales y prácticas profesionales como experiencia laboral y modifica el Decreto Legislativo N° 1401".

C. Cursos y/o estudios de especialización:

- Cuando no se precise el mínimo de horas en el requisito del Perfil del Puesto, el diplomado o programa de especialización deberá acreditar un mínimo de noventa (90) horas de duración (no acumulativo), o a partir de ochenta (80) horas si es organizado por un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas. También se admitirán los diplomas o certificados con la denominación Especialización o Programa de Especialización u otra, siempre que acrediten el mínimo de horas requeridas según sea el caso.
- Cuando el perfil del puesto haga mención a la palabra "afines" se entenderá que el requisito incluye cualquier curso y/o programa de especialización con una nomenclatura diferente, pero con contenido/materia similar a lo solicitado.
- Los cursos deberán especificar la temática y el número de horas, de acuerdo con lo solicitado en el perfil del puesto. De lo contrario no será considerado



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- En caso presenten documentos expedidos en idioma diferente al castellano, el postulante deberá adjuntar la traducción oficial según el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, de lo contrario no será tomado en cuenta.

Nota: En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad procederá conforme a lo señalado en el numeral 33.3 del artículo 33° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

7.2 Evaluación Técnica

Esta evaluación está orientada a medir el nivel de conocimiento técnico de el/la candidato/a para el adecuado desempeño de las funciones del puesto (Conocimientos para el puesto y/o cargos considerados en el perfil del puesto, las Principales funciones a desarrollar consideradas en las Características del Puesto y/o Cargo), a través de una prueba teórica y/o práctica realizada en forma escrita y se realiza de manera obligatoria en todos los procesos de convocatorias CAS del MINDEF.

Se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La fecha, hora y lugar de la evaluación son comunicados oportunamente de acuerdo al cronograma.
- Los postulantes deberán presentarse 15 minutos antes del horario programado.
- Los postulantes deberán portar su Documento Nacional de Identidad original, caso contrario se le denegará el acceso.

7.3 Entrevista Personal

Tiene como finalidad seleccionar a los/las candidatos/as más idóneos para los puestos de trabajo requeridos; es decir, se analiza su perfil en el aspecto personal, el comportamiento, las actitudes y habilidades del candidato conforme a las competencias solicitadas para la evaluación. La entrevista es individual y será realizada por el Comité de Selección.

Se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La fecha, hora y lugar de la evaluación son comunicados oportunamente de acuerdo al cronograma.
- Los postulantes deberán presentarse 15 minutos antes del horario programado.
- Los postulantes deberán portar su Documento Nacional de Identidad original, caso contrario se le denegará el acceso.

VIII. DE LAS BONIFICACIONES

8.1 Personas con Discapacidad:

- De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 29973 "Ley General de la Persona con Discapacidad", se otorga una bonificación por discapacidad del 15% sobre el puntaje total, siempre que obtenga el puntaje mínimo aprobatorio en la última etapa del proceso de selección (entrevista personal), y consigne en la Ficha de Postulación su condición de persona con discapacidad, anexando el documento de sustento (carné de discapacidad y/o resolución emitida por el CONADIS).



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

8.2 Bonificación por ser personal licenciado de las Fuerzas Armadas:

- De acuerdo a lo dispuesto mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE modificada con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 330-2017- SERVIR/PE, se otorga una bonificación del 10% sobre el puntaje total, siempre que obtenga el puntaje mínimo aprobatorio en la última etapa del proceso de selección (entrevista personal), y consigne en la Ficha de Postulación su condición de licenciado, anexando el documento de sustento.

8.3 Deportistas Calificados:

- Se otorga una bonificación sobre el puntaje total, siempre que obtenga el puntaje mínimo aprobatorio en la última etapa del proceso de selección (entrevista personal), y consigne en la Ficha de Postulación su condición de Deportista Calificado, anexando el documento de sustento.

La bonificación se aplica de acuerdo a los siguientes niveles:

- Nivel 1: Deportistas que hayan participado en Juegos Olímpicos y/o Campeonatos Mundiales y se ubiquen en los cinco primeros puestos, o hayan establecido récord o marcas olímpicas, mundiales o panamericanos. El porcentaje a considerar es del 20%.
- Nivel 2: Deportistas que hayan participado en Juegos Deportivos Panamericanos y/o Campeonatos Federados Panamericanos y se ubiquen en los tres primeros lugares o que establezcan récord o marcas sudamericanas. El porcentaje a considerar es del 16%.
- Nivel 3: Deportistas que hayan participado en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y hayan obtenido medallas de oro y/o plata o que establezcan récord o marcas bolivarianas. El porcentaje a considerar es del 12%.
- Nivel 4: Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Sudamericanos y/o Campeonatos Federados Sudamericanos y/o participado en Juegos Deportivos Bolivarianos y obtenido medallas de oro y/o plata. El porcentaje a considerar es del 8%.
- Nivel 5: Deportistas que hayan obtenido medallas de bronce en Juegos Deportivos Bolivarianos o establecido récord o marcas nacionales. El porcentaje a considerar es del 4%.

En consecuencia, para obtener dichos beneficios, deberán presentar en su curricular vitae, **copia simple del documento oficial emitido por la autoridad competente que acredite su condición para recibir dicha bonificación**, 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.