



**PROCESO CAS N° 217-2014-OEFA**

**CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE UN GESTOR DEL CENTRO DE SERVICIOS – TÉCNICO I PARA LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

**I. GENERALIDADES**

**1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA:**

Contratar los servicios de un (01) Gestor del Centro de Servicios – Técnico I.

**2. DEPENDENCIA, UNIDAD ORGÁNICA Y/O ÁREA SOLICITANTE:**

Oficina de Tecnología de la Información.

**3. DEPENDENCIA ENCARGADA DE REALIZAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Oficina de Administración – Recursos Humanos.

**4. BASE LEGAL:**

- a) Ley N° 29849 que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- b) Decreto Legislativo N° 1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, Decreto Supremo N° 075 – 2008 PCM, Decreto Supremo N° 065-2011 PCM.
- c) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- d) Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- e) Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

**II. PERFIL DEL PUESTO**

REQUISITOS	DETALLE
<b>Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas o en carreras de ingeniería afines.</li> </ul>
<b>Conocimientos para el puesto, Cursos y/o estudios de especialización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios en temas afines al cargo con un mínimo de ochenta (80) horas académicas acumuladas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conocimientos de ITIL, Cobit.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia general no menor de cuatro (04) años en el área de Tecnología de la Información en el sector público y/o privado.</li> <li>• Experiencia específica mínima de un (01) año en Gestión de Centro de Servicio o Mesa de Ayuda o equivalente, en Tecnología de la Información.</li> </ul>
<b>Requisitos complementarios (Deseables)</b>	-



**III. CARÁCTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:**

**Principales funciones a desarrollar:**

1. Registrar las incidencias de soporte técnico consideradas en el Catálogo de Servicios.
2. Interactuar con el usuario (escuchar atentamente, preguntar sobre el escenario del evento reportado).
3. Identificar, clasificar, asignar prioridades o niveles de atención, control y efectuar seguimiento a los servicios de soporte solicitados por los usuarios.
4. Asignar incidencias al Equipo de Soporte Técnico.
5. Realizar el cierre de las llamadas o reporte de incidencias o peticiones de servicio con la conformidad del usuario; así como determinar si las incidencias cumplen con el Catálogo de Servicios.
6. Atender incidencias a través del servicio remoto.
7. Entregar la solución al usuario o derivar (escalar) y coordinar con el siguiente nivel de servicio.
8. Realizar el control de calidad de la atención de incidencias.
9. Elaborar los informes mensuales y métricas del servicio.
10. Elaborar el Calendario de Guardias Mensual y turno de Soporte Remotos.
11. Coordinar con el personal de campo (Nivel 2), personal de Desarrollo (Nivel 3), personal de infraestructura (Nivel 4) y proveedores (Nivel 5), los avances de resolución de peticiones de servicio (incidencias) asignadas.
12. Hacer la copia de respaldo del registro del Centro de Servicio.
13. Cumplir con las tareas establecidas en la matriz RACI del Área de Soporte TI.
14. Otras funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.

**IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO:**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	OEFA – San Isidro.
Duración del contrato	Tres (03) meses a partir de la suscripción del contrato.
Remuneración mensual	S/. 5,000.00 (Cinco Mil y 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al contratado(a) bajo esta modalidad.
Otras condiciones esenciales del contrato	-

**V. CRONOGRAMA DEL PROCESO:**

1ETAPAS DEL PROCESO	FECHA DE DESARROLLO DEL PROCESO
<b>CONVOCATORIA</b>	



Publicación de la convocatoria en la página Web del OEFA	Del 05/05/2014 al 09/05/2014
Presentación de la Ficha de Postulación en la siguiente dirección: Avenida República de Panamá N° 3542, San Isidro.	12/05/2014 De 8:45 am a 4:45 pm <b>(ÚNICO DÍA)</b>
<b>SELECCIÓN</b>	
Evaluación de la Ficha de Postulación	Del 13 al 16/05/2014
Resultado de Evaluación de la Ficha de Postulación	19/05/2014 Hasta las 5:00pm
Presentación de Curriculum Vitae documentado en la siguiente dirección: Avenida República de Panamá N° 3542, San Isidro.	21/05/2014 De 8:45 am a 4:45 pm <b>(ÚNICO DÍA)</b>
Evaluación del Curriculum Vitae documentado	Del 23 al 28/05/2014
Resultado de la Evaluación Curricular	29/05/2014 Hasta las 5:00pm
Evaluación de Conocimientos y/o Competencias	Del 03 al 05/06/2014
Resultado de la evaluación de Conocimientos y/o Competencias	06/06/2014 Hasta las 5:00pm
Entrevista	Del 11 al 13/06/2014
Publicación de resultado final en la página Web del OEFA	16/06/2014 Hasta las 5:00pm
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>	
Dentro de los cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la Publicación del resultado final en la página Web del OEFA.	
El inicio de labores comenzará a partir del primer día útil del mes siguiente de producida la publicación de los resultados finales.	

## VI. PROCESO DE SELECCIÓN

Las fases de la etapa de selección son **cancelatorias**, por lo que los resultados de cada etapa tendrán el carácter de **eliminadorio**, salvo la evaluación por competencias, que será referencial.

Etapas de Evaluación:

- a) **La Etapa de Evaluación Curricular:** Etapa que consta de dos fases:
- **Fase 1:** Presentación, únicamente, de la Ficha de Postulación con firma e impresión de la huella digital. La información consignada en la Ficha de postulación tiene carácter de **declaración jurada**, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento.
  - **Fase 2:** Después de la revisión y evaluación de la Ficha de Postulación se publicará el resultado de esta fase y solo los candidatos considerados APTOS deberán presentar el curriculum vitae documentado de la siguiente forma:



“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”  
“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

- ✓ La documentación deberá presentarse **en copia simple, legible, foliada y firmada en la parte superior derecha**; el foliado se iniciará a partir de la primera página (ficha de postulación) e incluirá toda la documentación. Asimismo, debe presentarse en un folder con sujetador. **No se aceptarán anillados ni empastados.**
- ✓ **Completar todos los campos de la columna «Folio(s)» en la ficha de postulación**, según el número de página donde se ubique el documento sustentatorio correspondiente, **en el orden establecido en el numeral 8.1.**

De ser el caso, los candidatos presentarán el correspondiente certificado de discapacidad otorgada por el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad – CONADIS y/o copia del documentado emitido por la autoridad competente que acredite su condición de licenciado de las Fuerzas Armadas, de acuerdo a la normativa vigente.

- b) **Etapa “Evaluación de Competencias (Psicológica):** Es opcional a solicitud del área usuaria, de acuerdo al nivel de la posición y las funciones a realizar. La asistencia es de carácter obligatorio y el resultado no será computable para efectos de la ponderación del puntaje.
- c) **Etapa “Evaluación de Conocimientos“:** Es opcional a solicitud del área usuaria, de acuerdo al nivel de la posición y las funciones a realizar. La asistencia es de carácter obligatorio y el puntaje se asignará hasta dos (2) decimales, sin redondeo.
- d) **Etapa “Entrevista“:** Los seleccionados a esta etapa deberán presentarse a la Entrevista Personal portando su DNI, sometiéndose al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

#### **Nota importante:**

**Queda establecido que los postulantes no podrán presentarse simultáneamente a más de una Convocatoria que se encuentre vigente. De detectarse omisión a ésta disposición, sólo será considerado el primer expediente presentado.**

**Los candidatos que no cumplan con el Perfil Mínimo requerido y con las formalidades exigidas en el numeral VI de las presentes bases, no serán considerados en la Etapa de Evaluación Curricular.**

### **VII. PUNTAJES DE LAS FASES Y ETAPAS DE EVALUACIÓN**

#### **Puntajes en procesos de selección con Evaluación Curricular y Entrevista Personal**

Etapa N°	Etapas de Evaluación	Peso	Puntaje de Evaluación por Etapa	Puntaje Mínimo aprobatorio
1	Evaluación Curricular	60%	Máximo 60	40
2	Entrevista	40%	Máximo 40	30

#### **Puntajes en procesos de selección con Evaluación De Competencias y/o De Conocimientos**



“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”

Table with 5 columns: Etapa N°, Etapas de Evaluación, Peso, Puntaje de Evaluación por Etapa, Puntaje Mínimo aprobatorio. Rows include Evaluación Curricular (40%), Evaluación de Competencias (-), Evaluación de Conocimientos (30%), and Entrevista (30%).

VIII. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La información consignada en la Ficha de Postulación, tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información detallada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad, la cual deberá ser llenada en su totalidad.

En la fase 2 de la Etapa de Evaluación Curricular, el Currículum Vitae deberá estar documentado en copia simple, legible, foliado y firmado en cada una de sus hojas en la parte superior derecha, incluidos los documentos que lo sustentan. En esta fase, la Ficha de Postulación del candidato deberá ser enviada nuevamente especificando los números de folios correspondientes, los mismos que deberán tener relación directa con los requisitos contenidos en el perfil del puesto conforme al orden establecido en el numeral 8.1.

Los documentos presentados no serán devueltos ya que forman parte del proceso de selección.

La presentación de los documentos deberá efectuarse en la Mesa de Partes de Trámite Documentario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, ubicado en Av. República de Panamá N° 3542 – San Isidro – Lima, desde las 08:45 am hasta las 4:45 pm del día indicado en el cronograma.

Se presentará en un (01) sobre cerrado y estará dirigido al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental para la Convocatoria CAS N° -2014-CAS-OEFA/OA conforme al siguiente detalle:

Form box containing recipient address: Señores: ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACION AMBIENTAL, Av. República de Panamá N° 3542, San Isidro.-; Convocatoria CAS N° ..... -2014; Objeto de la Contratación: .....; Postulante:.....D.N.I.:.....; Domicilio: .....



Teléfono:.....Correo Electrónico: .....

**8.1 El orden de presentación de los documentos es el siguiente:**

1. Ficha de Postulación.
2. Curriculum Vitae.
3. Declaración Jurada del postulante (Anexo 2)
4. Declaración Jurada de relación de parentesco (Anexo 3)
5. Copia simple del DNI y/o Pasaporte vigente.
6. Copia simple de las constancias que acrediten la formación académica. (\*)
7. Copias simples de la colegiatura y de la constancia de habilitación vigente. (\*)
8. Copia simple de las constancias que acrediten los estudios de especialización y otros. (\*)
9. Copia simple de las constancias que acrediten la experiencia laboral.
10. Otros requeridos por el perfil.

**(\*) No se aceptarán comprobantes de pago y/o impresiones de páginas web.**

**IX. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACION DEL PROCESO**

**9.1. Declaratoria del proceso como desierto**

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

- Cuando no se presenten postulantes al proceso de selección
- Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos
- Cuando los postulantes no alcancen el puntaje total mínimo solicitado

**9.2. 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 iniciado el proceso de selección
- Por restricciones presupuestales
- Otras razones debidamente justificadas