

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION
Denominación: _____
Nombre del puesto: Especialista en Mesa de Ayuda
Dependencia Jerárquica Lineal: OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION
Dependencia Jerárquica funcional: ****
Puestos que supervisa: ****

PROCESO CAS Nº 034 - 2019-INPE/UE-001

MISIÓN DEL PUESTO

Atender, las consultas de problemas de las areas Usuarías, en el primer nivel, para problemas o consultas de mayor complejidad, registrar y enviar al Sistema de Mesa de Ayuda, direccionando al encargado especialista en determinado tema solicitado.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Recibir las llamadas telefónicas y correos de solicitud de servicios de atención técnica en equipos informáticos y/o software de tipo ofimático que realicen los usuarios de la Sede Central y Sedes Externas y dar el seguimiento respectivo.
2	Atender las solicitudes de servicio técnico de equipos informáticos en el primer nivel.
3	Registrar las solicitudes de atención técnica de mayor dificultad (nivel 2) para que sean atendidos por los especialistas en Soporte técnico de la Oficina.
4	Supervisar y registrar la atención de las solicitudes de mayor dificultad, verificando que no queden usuarios sin atender.
5	Registrar las solicitudes de atención técnica de mayor complejidad (nivel 3) o que requieran intervenciones de otras áreas (comunicaciones, desarrollo) o adquisiciones (compras de repuestos), etc. para que sean atendidos por los jefes de las áreas respectivas.
6	Preparar la documentación y correspondencia del área de Operaciones.
7	Preparar Informes sobre nivel de cumplimiento de las solicitudes de los usuarios.
8	Apoyar en la administración del inventario del parque informático de la institución.
9	Mantener actualizado los registros de equipamiento de cómputo de la Sede Central, mantenimiento preventivo y correctivo realizado, informes de baja, asignamiento, préstamo de equipos, respuestas disponibles, necesidades de materiales y repuestos.
10	Otros que el jefe inmediato de la Oficina de Sistemas de Información disponga.

Coordinaciones Internas
 Todas las Unidades Orgánicas.

Coordinaciones Externas

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

<input type="checkbox"/> Egresado(a)	Computación, Informática o afines
<input type="checkbox"/> Bachiller	
<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	
<input type="checkbox"/> Maestría	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

Sí No

¿Requiere habilitación profesional?

Sí No



Doctorado

Egresado

Titulado

CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentaria):

Manejo y Seguimiento de Atención a Usuarios
Mantenimiento y Reparación de equipos de Computo
Experiencia en Instalación de Sistemas operativos Windows 32 y 64 bits
Experiencia en Instalación de Software de Oficina (Word, Excel, Power Point, y similares)
Experiencia en instalación de equipos de Computo (Pcs, Impresoras, Redes locales, etc.)
Conocimientos en manejo de herramientas Help Desk
Conocimiento en instalaciones de redes de datos, cableado estructurado, mantenimiento de redes.
Conocimiento básicos en Desarrollo de Sistemas, programación y Base de datos.
Reparación de Impresoras

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota: Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

Mantenimiento y Reparación de equipos de computo

Atención a Usuarios

Cableado Estructurado

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.



OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			X	
Excel			X	
Powerpoint			X	

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		
.....				
.....				

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la **cantidad total de años de experiencia laboral**; ya sea en el sector público o privado.

3 años.

Experiencia específica

A.) Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante profesional Auxiliar o Asistente Analista / Especialista Supervisor / Coordinador Jefe de Area o Dpto Gerente o Director

B.) Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto**; ya sea en el sector público o privado:

01 año.

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte B**), marque si es o no necesario contar con experiencia en el **Sector Público**:

SÍ, el puesto requiere contar con experiencia en el sector público **NO**, el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.

* En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Proactivo
Iniciativa
Responsabilidad
Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión
Comunicativo

CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO
CAS N° 0034 - ESPECIALISTA EN MESA DE AYUDA - OSIN

CONDICIONES	DETALLES
LUGAR DE PRESTACION DE SERVICIO	Jr. Carabaya N° 456 - Cercado de Lima
DURACION DEL CONTRATO	INICIO : a la firma del contrato TERMINO : 30 de junio 2019
REMUNERACION MENSUAL	S/3, 000.00 Asi como toda deduccion aplicable al trabajador

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
1	Aprobación de la Convocatoria		
2	Publicación del Proceso en el servicio Nacional de Empleo	08/04/2019 23/04/2019	Unidad de Recursos Humanos
CONVOCATORIA			
3	Publicación de la Convocatoria en www.inpe.gob.pe	08/04/2019 23/04/2019	Unidad de Recursos Humanos
4	Presentación de hoja de vida documentada en la sgte dirección : Jr. Carabaya 456 Lima de 08:30 am a 04:00 pm	23/04/2019	Mesa de partes del INPE
SELECCIÓN			
5	Evaluación de hoja de vida	25/04/2019	Comité de selección
6	Publicación de Resultado de la hoja de Vida en : www.inpe.gob.pe	26/04/2019	Unidad de Recursos Humanos
7	Entrevista : en la la siguiente dirección : Jr. Carabaya 456 - Lima	29/04/2019	Comité de selección
8	Publicación de Resultado final : www.inpe.gob.pe	30/04/2019	Unidad de Recursos Humanos
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO			
9	Suscripción de Contrato	02/05/2019	Unidad de Recursos Humanos
10	Inicio de labores	06/05/2019	Unidad de Recursos Humanos

* LOS DOCUMENTOS SE PRESENTARAN FOLIADOS EN FOLDER MANILA, DEBIENDO ESPECIFICAR EL NUMERO DEL PROCESO Y EL CARGO AL QUE ESTAN POSTULANDO