

**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:** \*\*\*\*

**MISIÓN DEL PUESTO**

PROCESO CAS N° 034 -2019 - INPE /UE-001

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 telefonicas y correos de solicitud de servicios de atención tecnica en equipos informaticos y/o software de tipo ofimatico que realicen los usuarios de la Sede Central y Sedes Externas y dar el seguimiento respectivo.
2	Atender las solicitudes de servicio tecnico de equipos informaticos en el primer nivel.
3	Registrar las solicitudes de atención tecnica de mayor dificultad (nivel 2) para que sean atendidos por los especialistas en Soporte tecnico 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 tecnica de mayor complejidad (nivel 3) o que requieran intervenciones de otras areas (comunicaciones, desarrollo) o adquisiciones (compras de repuestos), etc. para que sean atendidos por los jefes de las areas respectivas
6	Preparar la documentación y correspondencia del area de Operaciones
7	Preparar Informes sobre nivel de cumplimiento de las solicitudes de los usuarios.
9	Apoyar en la administración del inventario del parque informatico de la institución
10	Mantener actualizado los registros de equipamiento de computo de la Sede Central, mantenimiento preventivo y correctivo realizado, informes de baja, asignamiento, prestamo de equipos, respuestas disponibles, necesidades de materiales y repuestos
12	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	
<input type="checkbox"/> Doctorado	
<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	

**C.) ¿Se requiere Colegiatura?**

Sí  No

¿Requiere **habilitación profesional?**

Sí  No

## CONOCIMIENTOS

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

Experiencia en labores de soporte técnico  
Conocimientos en Sistemas de Información, Computación o Informática  
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.  
Conocimientos básicos en Diseño Gráfico.  
Conocimientos básicos en Inglés técnico, orientado a Sistemas

### 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:

Ensamblaje, Mantenimiento y Diagnostico de PC's

Curso de Gestion de Servicios

Conectividad y 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 Área 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	<b>Jr. Carabaya N° 456 - Cercado de Lima</b>
DURACION DEL CONTRATO	INICIO : a la firma del contrato TERMINO : 31 de diciembre 2019
REMUNERACION MENSUAL	S/3, 000.00 Asi como toda deducción aplicable al trabajador

**CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
1	Conformación de comité de evaluación	R.D N° 618-2019-INPE/OGA-URH	
2	Publicación del Proceso en el servicio Nacional de Empleo	17/05/2019 30/05/2019	Unidad de Recursos Humanos
<b>CONVOCATORIA</b>			
3	Publicación de la Convocatoria en <a href="http://www.inpe.gob.pe">www.inpe.gob.pe</a>	17/05/2019 30/05/2019	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	30/05/2019	Mesa de partes del INPE
<b>SELECCIÓN</b>			
5	Evaluación de hoja de vida	04/06/2019	Comité de selección
6	Publicación de Resultado de la hoja de Vida en : <a href="http://www.inpe.gob.pe">www.inpe.gob.pe</a>	05/06/2019	Unidad de Recursos Humanos
7	Evaluación de conocimientos: Jr. Carabaya N° 456	07/06/2019	Comité de selección
8	Publicación de Resultado de evaluación de conocimientos : <a href="http://www.inpe.gob.pe">www.inpe.gob.pe</a>	10/06/2019	Unidad de Recursos Humanos
9	Entrevista : en la la siguiente dirección : Jr. Carabaya N° 456	13/06/2019	Comité de selección
10	Publicación de Resultado final : <a href="http://www.inpe.gob.pe">www.inpe.gob.pe</a>	14/06/2019	Unidad de Recursos Humanos
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO</b>			
9	Suscripción de Contrato	17/06/2019	Unidad de Recursos Humanos
10	Inicio de labores	20/06/2019	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