

**IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Órgano o unidad orgánica: OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
 Denominación del puesto: \_\_\_\_\_  
 Nombre del puesto: SOPORTE TÉCNICO SIP (3 plazas)  
 Dependencia jerárquica lineal: OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
 Dependencia funcional: OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
 Puestos a su cargo: No aplica

**PROCESO CAS N° 077 - 2021-INPE/UE-001**

**MISIÓN DEL PUESTO**

Atender vía remota/presencial a los usuarios de registro penitenciario, brindando una atención oportuna reduciendo los tiempos de respuesta con el fin de lograr satisfacciones al usuario

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Registrar las atenciones de los requerimientos e incidencias, del área usuaria, en el sistema Help Desk.
- Atender los requerimientos de soporte técnico vía remota a los usuarios finales de las dependencias de registro penitenciario de la Subdirección de Registro Penitenciario de la Oficina Regional Lima y Sede Central; los requerimientos deberán ser registrados en el sistema Help Desk por el proveedor.
- Notificar al usuario una vez atendido su requerimiento o incidencia, y debe indicarle al usuario el cierre de la atención en el sistema Help Desk.
- Instalación y configuración del sistema en nuevos equipos clientes que el área usuaria requiera.
- Re instalación y configuración del sistema, en caso sea necesario, ejemplo: caso de formateo de equipos.
- Mantener actualizados los equipos cliente, ante nuevas versiones del sistema, ya sea por nuevos cambios, nuevos requerimientos o mejoras en el sistema.
- Guiar a usuarios en el uso del sistema. En su defecto, esta guía puede realizarse, haciendo uso de software de forma virtual, siempre y cuando se cuente con el medio de comunicación de internet estable.
- Instalación, reinstalación y configuración de la base de datos del sistema.
- Hacer seguimiento del cierre de las atenciones en el sistema de Help Desk, una vez haya sido atendida.

**COORDINACIONES PRINCIPALES**

**Coordinaciones Internas**

Todas las Unidades Organicas del Instituto Nacional Penitenciario.

**Coordinaciones Externas**

Autoridad Nacional del Servicio Civil, Ministerio de Justicia.

**FORMACIÓN ACADÉMICA (sustentar con documentos)**

**A.) Nivel Educativo**

|  | Incompleta               | Completa                            |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Primaria                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| <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 type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| <input checked="" type="checkbox"/> Universitario      | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

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

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Egresado(a)                                | Ingeniería de computacion y sistemas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller                       |                                      |
| <input 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 sustentadora):

- Conocimiento en Manejo de sistema Operativo Windows
- Conocimientos y experiencia laboral en Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda

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

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

Curso en redes y/o conectividad y/o ensamblaje de computadoras

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

| OFIMÁTICA  | Nivel de dominio |        |            |          |
|--|------------------|--------|------------|----------|
|  | No aplica        | Básico | Intermedio | Avanzado |
| Procesador de textos (Word; Open Office Write, etc.) |                  |        | X          |          |
| Hojas de cálculo (Excel; OpenCalc, etc.)             |                  |        | X          |          |
| Programa de presentaciones (Power (Dtros)            |                  |        | X          |          |

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

## EXPERIENCIA (sustentar con documentos)

Experiencia general

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

02 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   
  NO, el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.

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

\* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

Es mandatorio la experiencia como soporte tecnico

## HABILIDADES O COMPETENCIAS

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

|                                  | DETALLES  |
|----------------------------------|---|
| LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO | DIRECCION: Jr. Carabaya N° 456 - Cercado de Lima.   |
| DURACION DEL CONTRATO            | INICIO : a la firma del contrato  |
|                                  | TERMINO : 31 de agosto 2021<br>(Con posibilidad de renovación sólo hasta el 31/12/2021)   |
| CONTRAPRESTACION                 | Sueldo: S/4,000.00  |
|                                  | Incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador |



## CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CAS N° 077 - 03 SOPORTE TECNICO SIP - OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

Decreto de Urgencia N° 034 2021, segunda Disposición Complementaria Final: Autorización excepcional para la contratación de personal bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, autoriza a las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1057, de manera excepcional, a contratar servidores civiles bajo el régimen de contrato administrativo de servicios, hasta el 17 de mayo de 2021, y que el plazo de estos contratos o sus respectivas prorrogas, duran como máximo hasta el 31 de diciembre de 2021.

| CONDICIONES                     | DETALLES  |
|---------------------------------|---|
| LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO | Jr. Carabaya N° 456 - Cercado de Lima   |
| DURACIÓN DEL CONTRATO           | INICIO: a la firma del contrato<br>TERMINO: 31 de agosto de 2021 (con posibilidad de renovación sólo hasta el 31 de diciembre de 2021)* |
| CONTRAPRESTACIÓN                | S/4,000.00<br>Así como toda deducción aplicable al trabajador   |

### CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (\*)

|   | ETAPAS DEL PROCESO  | CRONOGRAMA                      | AREA RESPONSABLE              |
|---|---|---------------------------------|-------------------------------|
| <b>CONVOCATORIA</b>                       |   |                                 |                               |
| 1   | Conformación de Comité de evaluación  | RD N° 537-2021-<br>INPE/OGA-URH | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| 2   | Registro de la Convocatoria en el portal Talento Perú - SERVIR  | 28/04/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| 3   | Publicación de la Convocatoria en <a href="http://www.gob.pe/inpe">www.gob.pe/inpe</a>  | Del 29/04/2021<br>al 03/05/2021 | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| 4   | Presentación de hoja de vida documentada al correo: <a href="mailto:seleccion.cas@inpe.gob.pe">seleccion.cas@inpe.gob.pe</a> , de 08:00 am a 04:00 pm del 04/05/2021, colocar en asunto del correo:<br><b>CAS N° 077 - SOPORTE TECNICO SIP</b><br><b>*No se considerará la documentación enviada fuera de la fecha y hora indicada.</b> | 04/05/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| <b>SELECCIÓN</b>                          |   |                                 |                               |
| 5   | Evaluación Curricular   | 05/05/2021                      | Comité de Evaluación          |
| 6   | Resultado de Evaluación Curricular: <a href="http://www.gob.pe/inpe">www.gob.pe/inpe</a>  | 06/05/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| 7   | Entrevista Personal virtual   | 07/05/2021                      | Comité de Evaluación          |
| 8   | Publicación de Resultado final: <a href="http://www.gob.pe/inpe">www.gob.pe/inpe</a>  | 10/05/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO</b> |   |                                 |                               |
| 9   | Suscripción de Contrato   | 11/05/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| 10  | Inicio de labores   | 11/05/2021                      | Unidad de<br>Recursos Humanos |
| *   | Según los plazos indicados en el DU N° 034-2021   |                                 |                               |

1. LA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS SE REALIZARÁ EN LA PÁGINA WEB: [WWW.GOB.PE/INPE](http://WWW.GOB.PE/INPE)
2. LOS POSTULANTES DEBERÁN ENVIAR LA HOJA DE VIDA DOCUMENTADA Y ANEXOS AL CORREO CITADO LÍNEAS ARRIBA, SOLO EN LAS FECHAS Y HORARIO ESTABLECIDO POR CRONOGRAMA.
3. DE EXISTIR MODIFICACIONES EN EL CRONOGRAMA SERÁN COMUNICADAS OPORTUNAMENTE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL: [WWW.GOB.PE/INPE](http://WWW.GOB.PE/INPE)
4. LA ENTIDAD SE RESERVA EL DERECHO DE REALIZAR VERIFICACION POSTERIOR A LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR LOS POSTULANTES, EN CUMPLIMIENTO DEL TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY N° 24777, TENER EN CUENTA QUE EL FRAUDE O FALSIEDAD DE LA INFORMACION ESTA SUJETA A UNA MULTA DE 5UIT A 10 UIT Y HASTA SANCION PENAL.
5. ES DEBER DEL POSTULANTE COMPROBAR LA VERACIDAD DE SUS DOCUMENTOS ANTES DE PRESENTARLO ANTE LA ENTIDAD.

