

CONVOCATORIA CAS N° 004 - 2019 GESTOR INFORMATICO EN TELECOMUNICACIONES

I. ASPECTOS GENERALES:

Todo postulante debe revisar previamente las [Bases de la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios](#), las cuales se encuentran publicadas en el Portal UNETE A SUNAT, dichas Bases rigen para todos los procesos de selección de personal bajo el referido decreto.

1.1 Lugar de ejecución del proceso:

Todas las etapas del proceso de selección se ejecutarán en la ciudad de **LIMA**.

1.2 Instrucciones generales:

En caso existan procesos cuyo plazo de inscripción sea el mismo, los interesados solo deberán postular a una de las convocatorias. De registrar más de una, se considerará únicamente la primera postulación.

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de **Un (1) GESTOR INFORMATICO EN TELECOMUNICACIONES** para Brindar soluciones a los problemas que se presenten en la Plataforma Tecnológica - CISCO. Elaboración de reportes de gestión. Coordinar con las áreas involucradas para darle solución a los problemas en la plataforma.

2.2 Unidad orgánica solicitante:

7B2200 - DIVISION DE CANALES CENTRALIZADOS - INGP

2.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de selección:

8A1400 - División de Incorporación y Administración de Personal – INRH (DIAP).

III. PRINCIPALES FUNCIONES A DESARROLLAR:

1. Monitorear todos los componentes de la Plataforma Tecnológica - CISCO (MediaSense, CISCO United Workforce Optimization, configuración de perfiles) y elaborar reportes de gestión de la misma.
2. Gestionar la búsqueda de audios de llamadas recibidas en el módulo MediaSense, realizar la retroalimentación de Gestores y así como para la atención de quejas por parte de los contribuyentes.
3. Soporte on site, a los gestores cuando se presenten problemas de conexión en su interfaz de atención de la plataforma CISCO.
4. Configuración del CISCO finesse y CISCO jabber a nivel usuario.
5. Brindar asistencia técnica on site, corrigiendo los errores en los aplicativos propios de la institución: RSIRAT, SCAD, TERA TERM, Correo electrónico, etc. Monitoreo de la plataforma CISCO.
6. Validar la operatividad de los primarios del IVR del CISCO y el flujo constante de llamadas a la Central de Consultas.
7. Coordinar en caso haya alguna ocurrencia con la plataforma con el área informática encargada para la solución oportuna de la misma.

8. Mantenimiento de los usuarios que utilizan la Plataforma Tecnológica - CISCO (Alta y Baja de usuarios).
9. Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

4.1 Coordinaciones Internas : Con los agentes tributarios y/o informáticos, para la absolución de problemas que se presenten en la plataforma tecnológica - CISCO. Coordinar con el área informática.

4.2 Coordinaciones Externas : Proveedor de la Plataforma Tecnológica CISCO.

V. PERFIL DEL PUESTO

El postulante deberá tener en cuenta lo señalado en el presente punto, además de lo precisado en las [Bases de la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios.](#)

DETALLE	REQUISITOS	REGISTRAR EN FICHA DE POSTULACIÓN
Formación Académica	Bachiller Universitario en Ingeniería de Redes, Ingeniería de Telecomunicaciones o menciones afines a las carreras señaladas.	Sección 3
Conocimientos Técnicos	- Office nivel intermedio. - Conocimiento de BPX y cableado estructurado. - Networking.	Declaración Jurada de Postulación
Cursos y/o Programas de Especialización	Desarrollo de funcionalidades de Contac Center y similares.	Sección 4
Conocimientos de ofimática e idiomas	- Microsoft Word: Nivel Intermedio. - Microsoft Excel: Nivel Intermedio. - Microsoft PowerPoint: Nivel Intermedio. - Idioma Inglés: Nivel Básico.	Sección 6
Experiencia Laboral	General: Dos (02) años. Específica (incluido en la experiencia general): Un (01) año de experiencia gestionando plataformas de Contacc Center y similares. Nivel mínimo a ser considerado como experiencia específica: Practicante Profesional	Sección 7
Habilidades o competencias	Orientación al trabajo en equipo, Vocación de Servicio, Orientación a resultados.	Se evaluará en la entrevista

VI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos (Escala Eneatipo), distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MÁXIMO	
Verificación de Requisitos Generales	Apto/ No apto (cualitativo)			
Evaluación Virtual de Integridad	Rindió / No rindió (cualitativo)			
Evaluación Virtual de Competencias	Rindió / No rindió (cualitativo)			
Evaluación Virtual de Conocimientos del puesto	30%	5.00	9.00	
Evaluación Virtual Psicotécnica	15%	5.00	9.00	
Evaluación Curricular:	Apto/ No apto (cualitativo)			
Puntuación de la Evaluación Curricular: Se evaluará el tiempo de experiencia específica requerida para el puesto.				
Menor a 02 años	5.00 puntos	30%	5.00	9.00
Desde 02 años hasta 03 años	7.00 puntos			
Mayor a 03 años	9.00 puntos			
Entrevista Virtual	Apto/ No apto (cualitativo)			
Entrevista Personal	25%	5.00	9.00	
PUNTAJE FINAL	100%	5.00	9.00	

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Sedes o establecimientos donde opera la 7B2200 - DIVISION DE CANALES CENTRALIZADOS - INGP
Duración del contrato	Hasta el 30 de junio de 2019, con posibilidad de renovación.
Remuneración mensual	S/ 4,200.00 (cuatro mil doscientos y 00/100 soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Jornada Laboral	40 HORAS SEMANALES EN TURNOS ROTATIVOS

VIII. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

- El **cronograma es tentativo**, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente a través del portal Únete a la SUNAT, es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento permanente de la convocatoria en el portal web <http://unete.sunat.gob.pe/>
- Todas las publicaciones se realizarán por medio del portal web <http://unete.sunat.gob.pe/>
- En la publicación de los resultados de cada etapa, se anunciará la fecha, lugar y hora de ejecución de la siguiente etapa.
- Cada etapa es de carácter obligatorio y eliminatorio.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN	FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
Publicación de la convocatoria en el portal web http://empleosperu.gob.pe y en http://unete.sunat.gob.pe/	Del 25/02/2019 al 08/03/2019	DIAP
Inscripción Virtual en el portal web	Del 07/03/2019 al 08/03/2019	Postulante
SELECCIÓN		
Verificación de Requisitos Generales	11/03/2019	DIAP
Publicación de APTOS a Evaluaciones Virtuales de Conocimientos del Puesto y Psicotécnica	12/03/2019	DIAP
Evaluaciones Virtuales: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del puesto • Psicotécnica 	13/03/2019	Postulante
Publicación de APTOS a Evaluaciones Virtuales de Integridad y Competencias	15/03/2019	DIAP
Evaluaciones Virtuales: <ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Competencias 	18/03/2019	Postulante
Publicación de APTOS a Evaluación Curricular	20/03/2019	DIAP
Evaluación Curricular	Del 21/03/2019 al 25/03/2019	Unidad orgánica solicitante
Publicación de Aptos a Entrevista Virtual	26/03/2019	DIAP
Entrevista Virtual	27/03/2019	Postulante
Publicación de Aptos a Entrevista Final	29/03/2019	DIAP
Entrevista Final	01/04/2019	Comité de Entrevista
Publicación de Resultado Final	01/04/2019	DIAP
Firma de Contrato	03/04/2019	DIAP
Ingreso de Personal	04/04/2019	