PROCESO DE SELECCIÓN CAS Nº 084 - 2023
GESTOR DE MESA DE AYUDA JUNIOR

INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

El proceso de selección de personal se rige de acuerdo con las Bases para los procesos de selección de personal D.L. N°1057-CAS vigentes en la fecha de publicación de la presente convocatoria.

1.1 Lugar de ejecución del proceso:

Todas las etapas del proceso de selección se ejecutarán de manera virtual de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de UN (1) GESTOR DE MESA DE AYUDA JUNIOR para atender los requerimientos relacionados al funcionamiento de la estación de trabajo y periféricos, de forma oportuna garantizando la continuidad de los servicios, mediante una atención de calidad, con compromiso y mejora continua.

2.2 Unidad orgánica solicitante:

1U5000 - GERENCIA DE OPERACIONES Y SOPORTE A USUARIOS

2.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de selección:

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

III. FUNCIONES A DESARROLLAR:

1. Atender llamadas telefónicas de los usuarios para la asistencia técnica.
2. Configurar (clonar) computadoras personales
3. Instalar software y equipos de ofimática
4. Atender y dar apoyo ofimático en los reportes de fallas de hardware y software en la jurisdicción de Lima y Callao, y en las provincias donde haya punto de atención y usuarios de SUNAT.
5. Realizar el mantenimiento técnico de computadoras, impresoras y otros equipos informáticos de oficina que no cuenten con garantía.
6. Mantener actualizado el estado de los tickets en la herramienta de la mesa de servicios.
7. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

IV. CONDICIONES ATÍPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO:

4.1 Condición Atípica:

No aplica

4.2 Periodicidad:

No aplica

V. REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO:

DETALLE	REQUISITOS	REGISTRAR EN "REGISTRODE HOJA DE VIDA"
Formación Académica	Titulado Profesional Técnico en Computación e Informática.	Sección 3 "Formación Académica"
Conocimientos Técnicos	-Herramientas de Microsoft, ITIL fundamentos y reparación de Computadoras.	Declaración Jurada de Postulación
Conocimientos de Ofimática e Idiomas / Dialectos	- Inglés Nivel Básico. - Microsoft Excel Nivel Intermedio. - Microsoft Power Point Nivel Intermedio. - Microsoft Word Nivel Intermedio.	Sección 6 "Conocimientos de Ofimática e Idiomas/ Dialectos"
Experiencia (1)	**GENERAL**: - Dos (2) años. **ESPECÍFICA (INCLUIDA EN LA EXPERIENCIA GENERAL):** - **A. Especifica (Incluida en la experiencia general):** Dos (2) años en labores de Mesa de Ayuda (Help Desk) o Soporte Técnico. **-B. En el nivel mínimo del puesto (Incluida en el punto A):** Dos (2) años como analista	Sección 7 "Experiencia"
Habilidades o competencias	-Trabajo colaborativo, motivación por el resultado, pasión por el servicio. -Compromiso, Productividad, credibilidad técnica	Se evaluará en la entrevista

(1) De acuerdo con lo señalado en las Bases del proceso de selección, el postulante es responsable de la información consignada en el Formato Único de Postulación, el cual tiene carácter de declaración jurada y debe encontrarse sustentado con los documentos que adjunte, caso contrario, dicha información se considera no válida. Asimismo, se indica que el tiempo de experiencia laboral se contabiliza desde la fecha de egreso de la formación

VI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Los factores de evaluación del proceso de selección tienen un puntaje mínimo aprobatorio en escala vigesimal (20 puntos), distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Verificación de Información Declarada (VID)	-	APTO (Cualitativo)	
Evaluación Curricular: El puntaje se asigna sobre la experiencia específica.	60.00%	13	20
Evaluación de Integridad	-	RINDIO (Cualitativo)	
Evaluación de Competencias	-	RINDIO (Cualitativo)	
Entrevista	40.00%	13	20
PUNTAJE FINAL	**100%**	**13**	**20**

CRITERIO	PUNTAJE
Cumple con el tiempo mínimo requerido.	13.00 puntos
Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido	17.00 puntos
Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido	20.00 puntos

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar y modalidad de prestación del servicio	Sedes o establecimientos donde opera la unidad orgánica solicitante. Modalidad de trabajo: Presencial.
Duración del contrato	PLAZO DETERMINADO: Hasta el 30/12/2023 con posibilidad de renovación al 30/04/2024.
Remuneración mensual	S/ 3,500.00 (Tres Mil Quinientos 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

- Las publicaciones del proceso de selección de personal se realizan en el portal web **http://unete.sunat.gob.pe/**. La institución podrá realizar comunicaciones a través de los correos electrónicos declarados por los postulantes en su Formato Único de Postulación, siendo responsabilidad del postulante la verificación de los mismos.
- Es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento permanente de las publicaciones y mantener habilitada la cuenta de correo electrónico consignada en su inscripción en el Formato Único de Postulación, así como, gestionar que las notificaciones electrónicas enviadas no sean consideradas como correo no deseado o SPAM
- El postulante debe contar con una conexión a internet estable para evitar inconvenientes durante el desarrollo de cada una de las etapas del proceso de selección
- El cronograma puede estar sujeto a variaciones que se publicarán oportunamente
- Las instrucciones de cada etapa serán publicadas con los resultados de la etapa anterior

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN	FECHAS
Publicación talentoperu.servir.gob.pe y unete.sunat.gob.pe	Del 11/10/2023 al 24/10/2023
Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 18/10/2023 al 24/10/2023
Verificación de Información Declarada (VID)	25/10/2023
Publicación de Resultados de la VID	26/10/2023
Evaluación Curricular	Del 30/10/2023 al 02/11/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	08/11/2023
Evaluación de Integridad	13/11/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad	14/11/2023
Evaluación de Competencias	15/11/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación de Competencias	16/11/2023
Entrevista	Del 20/11/2023 al 22/11/2023
Publicación de Resultados Finales	23/11/2023
Suscripción de Contrato	Del 24/11/2023 al 30/11/2023
Inicio de Labores	01/12/2023

División de Incorporación y Administración de Personal

Gerencia de Gestión del Empleo
Intendencia Nacional de Recursos Humanos