

## **PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 095 - 2024** **GESTOR DE MESA DE AYUDA**

### **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 DOS (2) GESTOR DE MESA DE AYUDA para atención de los incidentes y 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:**

1U5300 - DIVISIÓN DE ATENCIÓN 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 informático 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 cuentan 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 y/o 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 "REGISTRO DE HOJA DE VIDA"
<b>Formación Académica</b>	Titulado Profesional Técnico en Computación e Informática.	Sección 3 "Formación Académica"
<b>Conocimientos Técnicos</b>	-Conocimiento en herramientas de Microsoft, ITIL fundamentos y Reparación de Computadoras.	Declaración Jurada de Postulación
<b>Conocimientos de Ofimática e Idiomas / Dialectos</b>	- Inglés Nivel Básico. - Microsoft Excel Nivel Intermedio. - Microsoft Power Point Nivel Intermedio. - Microsoft Word Nivel Intermedio.	Sección 6 "Conocimientos de Ofimática e Idiomas/ Dialectos"
<b>Experiencia (1)</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> - Un (01) año.  <b><u>ESPECÍFICA (INCLUIDA EN LA EXPERIENCIA GENERAL):</u></b> - A. Especifica (Incluida en la experiencia general): Un (01) en labores de Mesa de Ayuda (Help Desk) y/o Soporte Técnico.  -B. En el nivel mínimo del puesto (Incluida en el punto A): Un (01) año como analista	Sección 7 "Experiencia"
<b>Habilidades o competencias</b>	Trabajo colaborativo, motivación por el resultado, pasión por el servicio.	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 correspondiente.

## 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								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CRITERIO</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con el tiempo mínimo requerido.</td> <td>13.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>17.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>20.00 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	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			
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										
Evaluación de Integridad	-	RINDIO (Cualitativo)									
Entrevista	40.00%	13	20								
<b>PUNTAJE FINAL</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>20</b>								

## VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
<b>Lugar y modalidad de prestación del servicio</b>	Sedes o establecimientos donde opera la unidad orgánica solicitante. Modalidad de trabajo: Presencial.
<b>Duración del contrato</b>	<b>PLAZO DETERMINADO: Hasta el 31 de diciembre de 2024.</b>
<b>Remuneración Mensual</b>	S/ 2,200.00 (Dos Mil Doscientos Y 00/100 soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
<b>Jornada Laboral</b>	40 horas semanales

## 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 20/05/2024 al 31/05/2024
Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 03/06/2024 al 10/06/2024
Verificación de Información Declarada (VID)	Del 11/06/2024 al 12/06/2024
Publicación de Resultados de la VID	13/06/2024
Evaluación Curricular	Del 19/06/2024 al 21/06/2024
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	27/06/2024
Evaluación de Integridad	02/07/2024
Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad	03/07/2024
Entrevista	Del 09/07/2024 al 11/07/2024
Publicación de Resultados Finales	12/07/2024
Suscripción de Contrato	Del 15/07/2024 al 19/07/2024
Inicio de Labores	22/07/2024