

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS CAS N° 878-2020-CG

CONTRATACIÓN DE ASISTENTES EN SOPORTE TÉCNICO, CALL CENTER Y MESA DE AYUDA PARA LA SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

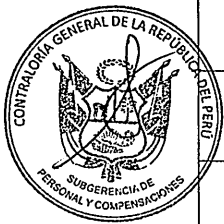
Órgano : GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
 Unidad Orgánica : SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL
 Puesto Estructural : NO APLICA
 Nombre del Puesto : ASISTENTE EN SOPORTE TÉCNICO, CALL CENTER Y MESA DE AYUDA
 Dependencia jerárquica lineal : SUBGERENTE/A DE GOBIERNO DIGITAL
 Dependencia funcional : NO APLICA
 Puestos a su cargo : NO APLICA
 N° de posiciones requeridas : 5
 Remuneración mensual : S/ 5,500.00
 (incluidos los impuestos de ley y todo costo o retención que recoja en el servicio)

MISIÓN DEL PUESTO

BRINDAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, REQUERIMIENTOS E INCIDENTES QUE TENGAN LOS USUARIOS DE LOS APLICATIVOS INFORMÁTICOS DESARROLLADOS POR LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

FUNCIONES DEL PUESTO

1	BRINDAR SOPORTE EN EL PRIMER NIVEL A LOS USUARIOS DE LOS APLICATIVOS Y SERVICIOS DE TI, DE SER NECESARIO ESCALAR LA ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO, MANTENIENDO INFORMADO AL USUARIO HASTA EL CIERRE DE LA ATENCIÓN Y ELABORAR LOS INFORMES TÉCNICOS CORRESPONDIENTES
2	REALIZAR SEGUIMIENTO DEL INCIDENTE PRESENTANDO EN LOS CASOS QUE SEA ESCALADO A OTRA INSTANCIA
3	IDENTIFICAR, REGISTRAR, CATEGORIZAR, PRIORIZAR, REALIZAR EL ANÁLISIS INICIAL, PRIORIZAR Y RESOLVER LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS POR EL USUARIO, LA GESTIÓN DE EVENTOS, LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS U OTROS.
4	IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y COMUNICARLAS A SU SUPERVISOR.
5	ACTUALIZAR LA BASE DE CONOCIMIENTOS DEL SERVICIO PARA DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS Y TÉCNICOS DEL SERVICIO.
6	IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DE LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y COMUNICARLAS A SU SUPERVISOR.
7	OTRAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA JEFATURA INMEDIATA, RELACIONADAS A LA MISIÓN DEL PUESTO
8	
9	
10	



COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas:

ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, EN EL MARCO DE SUS FUNCIONES.

Coordinaciones Externas:

ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS EN EL MARCO DE SUS FUNCIONES.

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo			B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos			C) ¿Colegiatura?	
	Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	Sí	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> # Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	INGENIERÍA DE SISTEMAS, INGENIERÍA INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, CONTABILIDAD O AFINES			D) ¿Habilitación profesional? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 o 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado		
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 o 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado		

CONOCIMIENTOS

A) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto(No se requiere sustentar con documentos):

CONOCIMIENTO INFORMÁTICO EN ADMINISTRACIÓN DE WINDOWS, CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS, REDES, NAVEGADORES DE INTERNET, HERRAMIENTAS DE MICROSOFT OFFICE, EN EL USO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI, CALL CENTER Y MESA DE AYUDA.

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

CURSO DE SISTEMAS OPERATIVOS DE USUARIO FINAL (WINDOWS), ATENCIÓN A USUARIOS O MESA DE AYUDA.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio				IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado		No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos				X	Inglés		X		
Hojas de cálculo				X	Quechua	X			
Programa de presentaciones				X					
OTROS (ESPECIFICAR)					Otros (Especificar)				
OTROS (ESPECIFICAR)					Observaciones -				



EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique el tiempo total de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

04 AÑOS

Experiencia específica

A. Indique el tiempo de experiencia específica requerida:

02 AÑOS

B. En base a la experiencia específica solicitada para el puesto, señale de corresponder, el tiempo requerido en el sector público:

C. 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 Departamento Gerente o Director

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

NO APLICA

HABILIDADES O COMPETENCIAS

ANÁLISIS, CONTROL, AUTOCONTROL, EMPATÍA, COMUNICACIÓN ORAL E INICIATIVA

REQUISITOS ADICIONALES

No tener impedimento para contratar con el Estado.

Disponibilidad para viajar al interior del país.

DURACIÓN DEL CONTRATO

Desde el inicio de labores hasta el día 31 de diciembre del presente año.

LUGAR DE PRESTACIÓN

SEDE CENTRAL - LIMA