

SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA

PROCESO CAS N° 0601 - 2015 - SEDE CENTRAL - OPDI - UIE

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE ESPECIALISTA TECNICO DE MESA DE AYUDA

I. GENERALIDADES

1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de (01) un Especialista tecnico de mesa de ayuda.

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Unidad de Informática y Estadística

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Unidad de Gestión de Recursos Humanos

4. Base legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo N°075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	Experiencia mínima de tres (3) años en actividades informáticas de las cuales un(1) año en atención al público/usuarios y/o mesa de ayuda.
Competencias	Integridad, Trabajo en equipo, Proactividad, Orientación al Usuario, atención al detalle, mejora continua
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Título de tecnico en informatica o Bachiller en la carrera Ingeniería de Sistemas e informatica
Cursos y/o capacitación	Capacitación Word Press
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	Conocimientos deseables: .Conocimientos en herramientas para el desarrollo de aplicaciones de sistemas .Conocimiento en gestores de base de datos .Conocimiento La Nube y desarrollo en Ella. .Conocimiento en Delitos informáticos

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda
- Definir y evaluar los procesos para la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios y de configuración y requerimientos al área de Soporte Tecnológico a usuario final
- Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
- Capacitar y orientar al personal de Mesa de Ayuda, en los procesos en implementación y funciones a cumplir, de acuerdo a los objetivos del área, así como cuando corresponda, en los cambios al ambiente de producción
- Derivar, clasificar, realizar seguimiento de los tickets de acuerdo a su temática manteniéndolos siempre documentados, ampliando también la base de conocimientos en colaboración con todo el personal de soporte
- Comunicar oportunamente a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención y sobre las responsabilidades de la Mesa de Ayuda y las responsabilidades de los usuarios para lograr un óptimo servicio

- 7.- Recepción de llamadas y correos de todos los usuarios de la organización con el fin de registrar, categorizar, direccionar y/o solucionar incidencias en el sistema de help desk
- 8.- Compromiso y disponibilidad con la UIE

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Nivel Central
Duración del contrato	Inicio: De acuerdo a lo estipulado en el contrato. Término: 31 de Diciembre del 2015
Remuneración mensual	S/. 2,800 (dos mil ochocientos con 00/100 Nuevos Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Ninguna

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	12/10/2015	OPDI
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	26/10/2015 al 06/11/2015	UGRH
CONVOCATORIA		
1 Publicación de la convocatoria en la página web del SENASA (www.senasa.gob.pe)	09/11/2015	UGRH
Presentación de la hoja de vida vía email en la siguiente dirección electrónica: seleccioncas@senasa.gob.pe. La información curricular se presentará en formato excel en la ficha que se adjunta en la presente convocatoria (indicar en el asunto el número y siglas de la plaza a la que postula)	09/11/2015 al 13/11/2015	POSTULANTE
SELECCIÓN		
3 Evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos	16/11/2015	Comité Evaluador
4 Publicación de cumplimiento de requisitos mínimos en la página web del SENASA.	17/11/2015	UGRH
5 Evaluación de conocimientos: LUGAR: Av. La Molina 1915 - La Molina (Auditorio del SENASA). Frente a la puerta N°01 de la UNALM.	18/11/2015	Comité Evaluador
6 Publicación de resultados de la Evaluación de conocimientos en la página web del SENASA.	19/11/2015	UGRH
7 Entrevista. LUGAR: Av. La Molina 1915 - La Molina (Auditorio del SENASA). Frente a la puerta N°01 de la UNALM.	20/11/2015	Comité Evaluador
8 Publicación de resultados de la entrevista en la página web del SENASA.	23/11/2015	UGRH
9 Publicación del resultado final en la página web del SENASA.	23/11/2015	UGRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
10 Suscripción y Registro del Contrato	26/11/2015 al 30/11/2015	UGRH

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

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

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
--------------	------	----------------	----------------

EVALUACIÓN DE LA HOJA DE VIDA				
a.	Experiencia	20%	2	4
b.	Cursos o estudios de especialización	10%	1	2
Puntaje Total Evaluación Hoja de Vida		30%	3	6
OTRAS EVALUACIONES				
a.	Evaluación de conocimientos	40%	5	8
Puntaje Total Otras Evaluaciones		40%	5	8
ENTREVISTA				
a.	Evaluación de entrevista	30%	3	6
Puntaje Total Entrevista		30%	3	6
PUNTAJE TOTAL		100%	11	20

El puntaje aprobatorio será de doce (12).

* Se otorgará una bonificación del 10% sobre el puntaje obtenido en la etapa de la entrevista, de conformidad con lo establecido en el art. 4º de la Resolución de Presidencia Ejecutiva 061-2010-SERVIR/PE; al personal licenciado de las Fuerzas Armadas. (Para hacerse acreedor de esta bonificación el postulante tendrá que consignarlo en la ficha de inscripción).

* Se otorgará una bonificación del 15% sobre el puntaje total obtenido, a las personas con discapacidad (Para hacerse acreedor de esta bonificación el postulante deberá consignarlo en la ficha de inscripción y del mismo modo deberá presentar el documento oficial emitido por el CONADIS.)

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

1. De la presentación de la Hoja de Vida:

La información consignada en la hoja de vida tiene carácter de declaración jurada, por lo que el postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

2. Documentación adicional:

Ninguna.

3. Otra información que resulte conveniente:

Ninguna.

VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

1. Declaratoria del proceso como desierto

El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- Quando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Quando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
Quando habiendo cumplido los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene puntaje mínimo en
- las etapas de evaluación del proceso.

2. Cancelación del proceso de selección

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- Quando desaparece la necesidad del servicio de la entidad con posterioridad al inicio del proceso de selección.
- Por restricciones presupuestales.
- Otras debidamente justificadas

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA
OFICINA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
UNIDAD DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

Ing. DAVID R. CROVETTO CASTILLEJO
DIRECTOR