

SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA

PROCESO CAS Nº 0005 - 2016 - 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

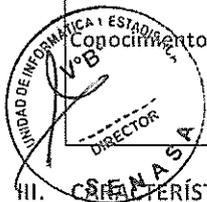
Unidad de Gestión de Recursos Humanos

4. Base legal

- a. Decreto Legislativo Nº 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- b. Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Supremo Nº075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo Nº 065-2011-PCM.
- c. Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	Mínimo de un (03) año en Atención al publico/usuarios y/o Mesa de Ayuda, actividades informáticas en instituciones publicas o privadas.
Competencias	Integridad, Trabajo en equipo, Proactividad, Orientación al Usuario,atencion al detalle, mejora continua
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Titulo de técnico en Informática o Bachiller en la carrera Ingeniería de Sistemas e informática
Cursos y/o capacitación	Capacitación Word Press
Conocimientos para el puesto y/o cargo:	<p>Conocimientos deseables:</p> <ul style="list-style-type: none"> .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:

- 1.- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda
- 2.- 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
- 3.- Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
- 4.- 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
- 5.- 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
- 6.- 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: 30 de Junio del 2016
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	03/02/2016	OPDI
	Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	19/02/2016 al 03/03/2016	UGRH
CONVOCATORIA			
1	Publicación de la convocatoria en la página web del SENASA (www.senasa.gob.pe)	04/03/2016	UGRH
2	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)	04/03/2016 al 10/03/2016	POSTULANTE
SELECCIÓN			
	Evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos	11/03/2016	Comité Evaluador
4	Publicación de cumplimiento de requisitos mínimos en la página web del SENASA.	14/03/2016	UGRH
	Evaluación de conocimientos: LUGAR: Av. La Molina 1915 - La Molina (Auditorio del SENASA). Frente a la puerta N°01 de la UNALM.	15/03/2016	Comité Evaluador
6	Publicación de resultados de la Evaluación de conocimientos en la página web del SENASA.	16/03/2016	UGRH
7	Entrevista. LUGAR: Av. La Molina 1915 - La Molina (Auditorio del SENASA). Frente a la puerta N°01 de la UNALM.	17/03/2016	Comité Evaluador
8	Publicación de resultados de la entrevista en la página web del SENASA.	18/03/2016	UGRH
9	Publicación del resultado final en la página web del SENASA.	18/03/2016	UGRH
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO			
10	Suscripción y Registro del Contrato	21/03/2016 al 29/03/2016	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:

- Cuando no se presentan postulantes al proceso de selección.
- Cuando ninguno de los postulantes cumple con los requisitos mínimos.
Cuando 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:

- Cuando 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 PESQUERÍA
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA


Ing. DAVID B. CROVETTO CASTILÓN
DIRECTOR

