



Gobierno Regional del Callao

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

DETALLE DE PUESTO CONVOCADO
PROCESO CAS N° 386 – 2021 - GRC
En el marco del Decreto de Urgencia N° 083-2021

CÓDIGO CAS:	PUESTO SOLICITADO:	DIRECCIÓN / OFICINA SOLICITANTE:
386	Soporte de Mesa de Ayuda	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios	Técnicos con Título en Soporte, Mantenimiento de Equipos de Computación y/o Computación e Informática y/o Estudios Universitarios Inconclusos en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o afines.
Conocimientos para el puesto y/o cargo (*)	Conocimientos de Manejo de Excel y/o gestión de base de datos y/u otros afines a las funciones del puesto.
Cursos y/o estudios de especialización	Curso de Ensamblaje y Mantenimiento PC's, Curso de Soporte en Sistemas y Telecomunicaciones y/o Taller sobre Virus Informáticos y/o afines a las funciones del puesto.
Experiencia general	Experiencia en labores técnicas vinculadas a la convocatoria no menor a 03 años en el sector público o privado.
Competencias	Proactividad, Análisis y Síntesis Planificación y organización Responsabilidad Tolerancia a la presión Comunicación efectiva.

(*) No necesita documentación sustentatoria, toda vez que será evaluado en la Entrevista Personal.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO:

FUNCIONES A DESARROLLAR:
1. Registrar todas las interacciones en forma de tickets y controlar que cada incidencia o solicitud sea tramitada en los plazos establecidos.
2. Gestionar y administrar (categorizar, priorizar, asignar y dar seguimiento) a cada ticket hasta su cierre.
3. Generar soluciones para aquellos problemas reportados por los usuarios.
4. Realizar tareas de mantenimiento que se encuentran programadas.
5. Control de calidad de todas las atenciones del personal de soporte técnico.
6. Proporcionar asistencia remota referente a soluciones de requerimientos de los usuarios finales.
7. Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.



Gobierno Regional del Callao

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO:

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Av. Elmer Faucett 3970 - Callao
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2021.
Remuneración mensual	S/ 4,000.00 (Cuatro mil con 00/100 soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Modalidad de trabajo	Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Remoto <input type="checkbox"/> Mixto <input type="checkbox"/>
Otras condiciones esenciales	No tener impedimentos para contratar con el Estado (Ley N° 26771). No tener antecedentes judiciales, policiales y penales. No tener sanción por falta administrativa vigente.

Nota: El expediente de la postulación deberá ser enviado conforme al artículo N° 4.1 de las Bases Generales de la Convocatoria CAS -2021 al siguiente correo electrónico recepcionrrhh3@regioncallao.gob.pe