

SECCIÓN: IDENTIFICACIÓN

Órgano	Oficina de Tecnología de la Información
Unidad Orgánica	Unidad de Soporte
Clasificación	No Aplica
Nombre del puesto	Coordinador de Mesa de Servicios
Dependencia jerárquica	Jefe de la Unidad de Soporte

SECCIÓN: FUNCIONES
MISIÓN DEL PUESTO

Analizar y desarrollar las necesidades de implementación y mantenimiento del parque informático de la entidad conforme a los estándares y marco normativo vigente para gestionar la mesa de servicios a fin brindar el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a todas las dependencias de la Autoridad Nacional de Infraestructura.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Coordinar y supervisar las actividades permanentes del equipo de Servicios y Recursos Informáticos para el mantenimiento del parque informático y la provisión de servicios que se brindan a las unidades de organización
- 2 Formular y gestionar la cartera de proyectos de Servicios y Recursos Informáticos para dar atención y provisión a las necesidades de las unidades de organización
- 3 Identificar y evaluar las necesidades y oportunidades de implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a nivel institucional referente a soporte técnico, Cumpliendo con las disposiciones y/o lineamientos internos de gestión emitidos por la entidad y desarrollar las especificaciones técnicas mínimas de ser necesario
- 4 Gestionar los requerimientos e incidencias de los usuarios finales para brindar soporte a las necesidades de las unidades de organización.
- 5 Participar en el análisis de la factibilidad de las iniciativas y estrategias del área de soporte técnico y proponer posibles procedimientos de mejora continua, directivas, planes, políticas entre otros instrumentos de gestión de infraestructura tecnológica
- 6 Elaborar informes técnicos en el ámbito de su competencia a fin de gestionar, contratar y/o adquirir bienes y servicios relacionados a las tecnologías de información.
- 7 Participar en las reuniones técnicas referente a la administración de soporte técnico de la institución
- 8 Administración y monitoreo del parque informático a nivel de soporte tecnico en la Autoridad Nacional de Infraestructura.
- 9 Otras funciones que le asigne el/la Jefe/a de la Oficina en el marco de sus competencias

CONDICIONES ATÍPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO

Periodicidad de la Aplicación temporal (marcar con un X, luego explicar o sustentar)

Temporal

Permanente

No Aplica

SECCIÓN: REQUISITOS
FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) ¿Colegiatura?																																										
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Incompleta</td> <td>Completa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Primaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Secundaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Universitaria</td> <td>X</td> </tr> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/>	Primaria		<input type="checkbox"/>	Secundaria		<input type="checkbox"/>	Técnica Básica (1 ó 2 años)		<input type="checkbox"/>	Técnica Superior (3 ó 4 años)		<input checked="" type="checkbox"/>	Universitaria	X	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Egresado(a)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bachiller</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Título/Licenciatura</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> Título universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación . </td> </tr> <tr> <td></td> <td>Maestría</td> <td></td> <td>Egresado</td> <td></td> <td>Grado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Doctorado</td> <td></td> <td>Egresado</td> <td></td> <td>Grado</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Egresado(a)	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título/Licenciatura	Título universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación .							Maestría		Egresado		Grado		Doctorado		Egresado		Grado	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> D) ¿Habilitación profesional? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incompleta	Completa																																										
<input type="checkbox"/>	Primaria																																											
<input type="checkbox"/>	Secundaria																																											
<input type="checkbox"/>	Técnica Básica (1 ó 2 años)																																											
<input type="checkbox"/>	Técnica Superior (3 ó 4 años)																																											
<input checked="" type="checkbox"/>	Universitaria	X																																										
<input type="checkbox"/>	Egresado(a)	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título/Licenciatura																																							
Título universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación .																																												
	Maestría		Egresado		Grado																																							
	Doctorado		Egresado		Grado																																							

CONOCIMIENTOS

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

Conocimientos técnicos en gobierno digital, tecnologías digitales, transformación digital, gestión por procesos

B) Cursos y/o programas de especialización requeridos y sustentados con documentos:

Diplomado de Especialista en Gestión Pública y/o Programa de Especialización Especialista en Telefonía IP con Asterisk
Curso en Ethical Hacker y/o ITIL intermedio y/ o Administración del sistema de Virtualización

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)	X			
Otros (Especificar)	X				Otros (Especificar)	X			
Otros (Especificar)	X				Observaciones:	No aplica			
Otros (Especificar)	X								

EXPERIENCIA

Experiencia laboral general

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

Ocho(08) años

Experiencia laboral específica

A. Indique el tiempo de **experiencia específica** en la función o la materia:

seis (06) años

B. Indique el tiempo de **experiencia específica requerida en el puesto o cargo (precisando este):**

cuatro (04) años de experiencia nivel mínimo especialista

C. Indique el tiempo de **experiencia específica requerida en el sector público:**

Dos (02) años

Otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia, en caso existiera algo adicional para el cargo estructural y/o puesto.

No Aplica

HABILIDADES O COMPETENCIAS

Orientación a resultados, comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo.

REQUISITOS ADICIONALES

No Aplica