



**GERENCIA GENERAL DEL PODER JUDICIAL**  
**GERENCIA DE INFORMATICA**  
**SUBGERENCIA DE SOPORTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**PROCESO CAS N° 348-2023**  
**(NECESIDADES TRANSITORIAS)**

**I.- GENERALIDADES**

**1. Objeto de la Convocatoria:**

La Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General del Poder Judicial, pone en conocimiento el Concurso Público de Méritos que se llevará a cabo para cubrir una (01) posición CAS, correspondiente a la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información de la Gerencia de Informática, conforme se detalla a continuación:

N°	CÓDIGO	PRESTACIÓN	DEPENDENCIA	RET. ECON. S/	CANTIDAD
1	03075	TECNICO DE SERVICE DESK SENIOR	SUBGERENCIA DE SOPORTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	4,500.00	01

**2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante:**

Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información de la Gerencia de Informática.

**3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación:**

Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

**4. Tipo de proceso de selección**

Proceso de selección CAS con fases complementarias

**II.- PERFIL DE LOS PUESTO**

**1. TECNICO DE SERVICE DESK SENIOR (Código N° 03075)**

REQUISITOS	DETALLE
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Experiencia mínima de un (01) año laborando en áreas de Informática y/o sistemas y/o Soluciones de Tecnologías de Información en el sector público y/o privado.</li><li>✓ Experiencia mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe y/o supervisor y/o encargado de Mesa de Ayuda o Service Desk.</li><li>✓ Experiencia mínima de un (01) año laborando en áreas de Informática y/o sistemas y/o Soluciones de Tecnologías de Información en el sector público.</li></ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Adaptabilidad, Análisis, Organización de Información, Planificación, Comunicación oral</li></ul>
<b>Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Técnico titulado/a en Sistemas y/o Computación o informática y/o Administración de Sistemas o Redes (Técnica Superior 3 o 4 años).</li></ul>
<b>Cursos y/o estudios de especialización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Certificación ITIL Foundation.</li><li>✓ Curso y/ capacitación en Base de datos.</li><li>✓ Curso y/o capacitación en Power BI.</li><li>✓ Curso y/o capacitación en Transformación Digital.</li></ul>



Conocimientos para el puesto y/o cargo	✓ Ninguno
--	-----------

### III. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Principales funciones a desarrollar:

#### 1. TECNICO DE SERVICE DESK SENIOR (Código N° 03075)

- Registrar, categorizar, priorizar, atender y dar seguimiento a los incidentes o requerimientos relacionados a los servicios que presta la Gerencia de Informática a nivel nacional.
- Monitorizar la solución de las incidencias o requerimientos, priorizando casos catalogados como críticos.
- Mantener actualizado la base de datos de conocimiento.
- Apoyar en la elaboración de procedimientos propios del área de Service Desk.
- Efectuar el seguimiento de incidencias reportados por los usuarios externos e internos del Poder Judicial respecto a los sistemas de información y/o aplicativos webs.
- Gestionar con el personal de los distintos niveles de atención y/o Gestores de la organización TI, a fin de dar solución a las incidencias o requerimientos que son reportados.
- Proponer la mejora del modelo de Gestión de Incidentes y requerimientos en base a procesos, alineado aun marco de referencias de buenas prácticas para la administración de servicios de TI (ITIL).
- Realizar otras funciones inherentes al cargo, asignadas por el Sub Gerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de la Información y/o el Coordinador de Service Desk.

### IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Prestación del Servicio se realizará en la modalidad	<b>Código N° 03075</b> / Técnico de Service Desk Senior (Modalidad Presencial)
	Dependencia: Subgerencia Soporte de Servicios de Tecnologías de Información de la Gerencia de Informática
Duración del contrato	Desde el 19 de setiembre al 30 de noviembre de 2023, pudiendo prorrogarse de acuerdo a la disponibilidad presupuestal para el 2023.
Retribución económica S/ Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador	S/ 4,500.00 (Cuatro mil quinientos con 00/100 soles) // Técnico de Service Desk Senior (Cód. N° 03075)
Otras condiciones esenciales del contrato	Contar con RUC

### V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

#### 1) Procesos de selección con fases complementarias

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
--------------------	------------	-------------



1	Aprobación de la Convocatoria	16 de agosto de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
2	Publicación del proceso en el aplicativo para el registro y difusión de las ofertas laborales de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, denominado Talento Perú	Del 18 de agosto al 01 de setiembre de 2023 (10 días hábiles)	Responsables del registro SERVIR
<b>CONVOCATORIA</b>			
3	Publicación de la convocatoria en el link Oportunidad Laboral del Poder Judicial	Del 18 de agosto al 01 de setiembre de 2023 (10 días hábiles)	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
4	Postulación web – Sistema de Postulación, Selección y Evaluación de Personal – PSEP	31 de agosto y 01 de setiembre de 2023	Postulante
<b>SELECCIÓN</b>			
5	Evaluación Curricular – Sin puntajes (en base a lo registrado en la postulación)	04 y 05 de setiembre de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
6	Resultados de la Evaluación Curricular – Sin puntajes (en base a lo registrado en la postulación)	05 de setiembre de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
7	Evaluación Curricular – Con puntajes (en base a lo registrado en la postulación)	06 y 07 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
8	Resultados de la Evaluación Curricular – Con puntajes (en base a lo registrado en la postulación)	07 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
9	Evaluación de Integridad	08 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
10	Resultados de la evaluación de integridad (rindió o no rindió)	11 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
11	Evaluación Técnica	12 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
12	Resultados de la Evaluación Técnica	12 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
13	<b>Previo a la entrevista personal:</b> Presentación de la documentación: El reporte de postulación, las imágenes del documento de identidad y de la documentación que sustenta los registros realizados al momento de la postulación, así como la declaración jurada anexo I que figura en las bases del proceso. La documentación será enviada al correo electrónico: <b>seleccionginformatica@pj.gob.pe</b> Horario: 08:00 a 13:30:00	13 de setiembre de 2023	Postulante
14	Relación de postulante aptos/as para entrevista	14 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
15	Entrevista Personal	15 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc



16	Resultados de Entrevista Personal	15 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
17	Resultados Finales	15 de setiembre de 2023	Comisión CAS Ad Hoc
18	Declaración de Ganadores/as	18 de setiembre de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO</b>			
19	Suscripción del contrato	Del 19 al 25 de setiembre de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
20	Registro de contrato	Del 19 al 25 de setiembre de 2023	Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

## VI. FASES DE EVALUACIÓN:

### 1. TECNICO DE SERVICE DESK SENIOR (Código N° 03075)

Fases del proceso de selección a cargo de la Comisión CAS Ad Hoc	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR CON PUNTAJE</b>	15 puntos	35 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Experiencia</b><ul style="list-style-type: none"><li>a) Experiencia laboral mínima de un (01) año en áreas de Informática, Sistemas y/o Tecnologías de la Información en el sector público y/o privado. (03 puntos).<ul style="list-style-type: none"><li>- Dos puntos por cada año adicional de experiencia requerida en el punto a). (Máximo 04 puntos)</li></ul></li><li>b) Experiencia mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe y/o supervisor y/o encargado de Mesa de Ayuda o Service Desk. (03 puntos)<ul style="list-style-type: none"><li>- Dos puntos por cada año adicional de experiencia específica requerida en el punto b). (Máximo 10 puntos)</li></ul></li><li>c) Experiencia laboral mínima de un (01) año laborando en áreas de Informática y/o Sistemas y/o Soluciones de Tecnologías de Información en el sector público. (01 punto)<ul style="list-style-type: none"><li>- Dos puntos por cada año adicional de experiencia específica requerida en el punto c). (Máximo 06 puntos)</li></ul></li></ul></li></ul>	03 puntos  03 puntos  01 punto	03 puntos  03 puntos  01 punto  06 puntos
<b>Formación Académica</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Técnico titulado/a en Sistemas y/o Computación o informática y/o Administración de Sistemas o Redes (Técnica Superior 3 o 4 años). (02 puntos)</li></ul>	02 puntos	02 puntos
<b>Cursos y/o estudios de especialización</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Certificación ITIL Foundation. (02 puntos)</li></ul>	02 puntos	02 puntos



- Curso y/ capacitación en Base de datos. (01 punto)	01 punto	01 punto
- Curso y/o capacitación en Power BI. (02 puntos)	02 puntos	02 puntos
- Curso y/o capacitación en Transformación Digital. (01 punto)	01 punto	01 punto
<b>EVALUACION DE INTEGRIDAD</b>	<b>Rindió o no rindió</b>	
<b>EVALUACION TECNICA</b>	<b>26 puntos</b>	<b>40 puntos</b>
<b>PRESENTACION DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>Apto/a o descalificado/a</b>	
<b>ENTREVISTA PERSONAL</b>	<b>10 puntos</b>	<b>25 puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100</b>

Cada fase tiene carácter de eliminatoria, razón por la cual, el/la postulante que no obtenga puntaje aprobatorio, o haya sido descalificado/a, o no haya rendido la evaluación de integridad, de corresponder, no será considerado/a como apto/a para la siguiente etapa, ni podrá ser declarado/a ganador/a o elegible.

El puntaje mínimo aprobatorio para ser declarado/a ganador/a es de SESENTA Y SEIS (66) puntos que resulta obligatoriamente de la sumatoria de los puntajes aprobatorios de las fases (evaluación curricular, evaluación técnica y entrevista personal).

#### VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

La información que el/la postulante registre en el Sistema de Postulación, Selección y Evaluación de Personal (PSEP) tiene carácter de declaración jurada, motivo por el cual el/la postulante es responsable del registro de información que efectúe al momento de la postulación, así como la presentación del reporte de postulación, las imágenes del documento de identidad y de la documentación que sustenta los registros realizados al momento de la postulación, así como la declaración jurada anexo I que figura en las bases del proceso, la cual deberá ser presentadas debidamente llenada y suscrita. Asimismo, se somete al proceso de fiscalización posterior que el Poder Judicial considere necesario.

**La documentación deberá ser presentada en el momento que la Comisión lo requiera conforme al cronograma del presente proceso:**

- ✓ Documento de identidad.
- ✓ Declaración Jurada que figura en la presente bases: anexo N° 01.
- ✓ Reporte de postulación debidamente llenado y suscrito por el/la postulante.
- ✓ Constancias de estudios, trabajo y/o certificados que acrediten la información registrada en el aplicativo web de postulación, debidamente escaneadas o tomas fotográficas visibles y nítidas (en caso que el documento tenga información en ambas caras, estas deberán ser incluidas en la presentación).
- ✓ Constancia de habilitación profesional vigente, en caso corresponda.
- ✓ Documento que acredite su condición de persona con discapacidad o de licenciado/a de las fuerzas armadas (en caso aplique).
- ✓ Licencia de conducir, en caso corresponda.
- ✓ Certificaciones solicitadas.

Asimismo, las observaciones, consultas, reclamos o discrepancias que surjan durante el desarrollo del proceso, podrán presentarse (por aquellos que tengan legítimo interés) una vez publicados los resultados de cada evaluación hasta antes de que se lleve a cabo la siguiente fase del proceso, conforme se precisa a continuación:

- a) Observaciones, consultas, reclamos o discrepancias a los resultados a la evaluación curricular sin puntajes: **convocatoriacasgg@pj.gob.pe**
- b) Observaciones, consultas, reclamos o discrepancias a los resultados de la evaluación curricular con puntaje, Relación de postulantes aptos, Resultados de la entrevista personal, Relación de cumplimiento de envío de información (después de entrevista) y resultados finales: **seleccionginformatica@pj.gob.pe**.