

**BASES DE SELECCIÓN POR CADA CLASE
RÉGIMEN ESPECIAL DE INFORMÁTICA
CONCURSO PÚBLICO 02-17-RN
PUBLICADO 18/06/2017**

Clase: *Profesional en Gestión Informática 1 (PGI 1)*

Departamento: *Servicios al Usuario de TI.*

Factores a evaluar: PGI 1	Puntajes asignados
I. Prueba de Conocimiento Específico.	35 puntos
II. Experiencia profesional complementaria.	30 puntos
IV. Capacitación específica recibida	25 puntos
IV. Grado Académico Licenciatura o Maestría	05 puntos
V. Conocimiento del idioma inglés.	05 puntos
Total:	100 PUNTOS

Temario para la prueba de conocimiento específico:

- a) Instalación, configuración y gestión de peticiones, incidentes y problemas con Microsoft Windows 7, 8 o 8.1.
- b) Conocimientos de antivirus.
- c) Conocimientos de Outlook 2003 o superior.
- d) Conocimientos de Microsoft Office 2007 o superior.
- e) Conocimientos en instalación, configuración y resolución de incidentes y problemas de hardware y software de equipo de cómputo de usuario final (computadoras de escritorio, portátiles, impresoras, multifuncionales, plotter y escáner).
- f) ITIL v3 o superior.

Áreas de evaluación Experiencia Profesional Complementaria

- a) Experiencia en la gestión de incidentes y problemas de equipo de cómputo de usuario final:
- b) Experiencia en la supervisión del proceso de gestión de la Mesa de Ayuda:
- c) Experiencia en los procesos de compra de computadoras de escritorio, portátiles, escáner, plotter, impresoras y multifuncionales y la definición de las especificaciones técnicas de dichos equipos:
- d) Experiencia en la fiscalización de proveedores de equipo de cómputo de usuario final (control y seguimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, generación de informes y calificaciones, y reclamos de garantía entre otros)
- e) Experiencia en la instalación, configuración y gestión de incidentes de Windows 7 o superior:
- f) Experiencia en la instalación y configuración de hardware y software (sistema operativo, firmware, driver, ofimática, paquetes de software) de computadoras de escritorio, portátiles y sus periféricos:
- g) Experiencia en la supervisión y coordinación de tareas y actividades operativas relacionadas con el servicio de soporte técnico al usuario final:

- h) Experiencia en el uso de los módulos del software de Aranda como son: Aranda Asset Management, el Aranda ServiceDesk y el Query Manager:
- i) Experiencia en la creación y revisión de documentos de índole administrativa y técnica, vinculados a los procesos de soporte a los usuarios finales (tales como procedimientos, guías, instructivos o informes técnicos):
- j) Experiencia en la gestión del parchado y monitoreo de eventos de computadoras de usuario final

Capacitación Específica Recibida

Certificaciones

- a) Certificación Especialista de Microsoft en Windows 8, 8.1 o 10.
- b) Certificación Especialista de Microsoft Office (Word y/o Excel) 2007 o superior.
- c) Certificación Especialista de Microsoft Outlook 2007 o superior.

Títulos de Cursos o Certificados

- d) Cursos sobre Microsoft Windows 7 o superior.
- e) Cursos sobre Microsoft Office 2007 o superior.
- f) Cursos sobre Microsoft Outlook 2007 o superior.
- g) Instalación, configuración, administración y soporte de hardware y software de computadoras de escritorio y portátiles, y equipo periférico de usuario final (Plotter, escáner, impresoras, multifuncionales).
- h) ITIL v3 o superior.
- i) Contratación administrativa.
- j) Aranda Service Desk.

Conocimiento del Idioma Inglés

Deberá aportarse certificación, de nivel básico o intermedio, extendida por entidad debidamente reconocida para la enseñanza del idioma inglés.

II Etapa:

La II Etapa corresponde a la Prueba Psicométrica con un valor de setenta puntos (70 puntos) y la Entrevista por Competencias con un valor de treinta puntos (30 puntos).

Obteniendo la condición de elegibles los candidatos que obtengan un puntaje igual o superior a setenta puntos (70 puntos) en la sumatoria de las dos (2) etapas del concurso.

Factores a evaluar: PGI 1	Puntajes asignados
I. Prueba Psicométrica.	70 puntos
II. Entrevista por competencias.	30 puntos
Total:	100 PUNTOS