



**PROCESO CAS N° 236-2017 - DRELM
TÉRMINOS DE REFERENCIA**

PUESTO: Técnico de Atención al Usuario en el Call Center

I. GENERALIDADES

1.1 Entidad Convocante

Nombre: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA
RUC N°: 20330611023

1.2 Domicilio Legal

Jr. Julián Arce N°- 412-Santa Catalina—La Victoria

1.3 Objeto de la Convocatoria

Contratar los servicios de un (01) profesional que cumpla con el perfil requerido para cubrir el puesto de **Técnico de Atención al Usuario en el Call Center**, para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones – Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

1.4 Área y/u oficina solicitante

Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones

1.5 Dependencia encargada de realizar el Proceso de Contratación

Oficina de Administración a través de la Unidad de Recursos Humanos

1.6 BASE LEGAL

- Ley N° 30518, Ley de Presupuesto para el año fiscal 2017.
- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29849, que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Decreto Legislativo 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, D.S. N°- 075-2008-PCM, modificado por el D. 5. N° 065-2011-PCM.
- Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Formación Académica, grado académico, y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales en ciencias de la comunicación, sociología o derecho.
Experiencia General y Específica	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas y/o Privadas • Experiencia en Areas de Atención al Usuario y/o Call Center en Instituciones Públicas y/o Privadas





Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva y a todo nivel • Capacidad de trabajo en equipo • Proactividad • Compromiso • Integridad • Responsabilidad • Orientación a Resultados
Cursos y/o Estudios de Especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente
Conocimientos para el puesto y/o cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de Ofimática

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO:

PRINCIPALES FUNCIONES A REALIZAR

- Brindar información al usuario sobre el estatus de su expediente a nivel telefónico y virtual.
- Control de las llamadas salientes y entrantes.
- Recepción de Alertas y/o Denuncias del público en general, a través de una línea telefónica directa, correo electrónico y redes sociales.
- Derivación de las Alertas y/o Denuncias a las Oficinas competentes.
- Monitoreo del cierre de Alertas y/o Denuncias.
- Otras actividades que le asigne el Jefe inmediato superior.

IV. CONDICIONES ESENCIALES PARA EL PUESTO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del Servicio	Jr. Julián Arce N° 412 – Urb. Santa Catalina – La Victoria.
Duración del Contrato	Desde la fecha pactada en contrato hasta el 30.11.2017 (sujeto a renovación).
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos Mil Quinientos y 00/100 Soles), Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.



**V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	15.08.2017	Órgano de Dirección y Oficina de Administración
Publicación del proceso en el Servicio Nacional del Empleo	10 días antes de la publicación en el portal institucional	Unidad de Recursos Humanos
CONVOCATORIA		
Publicación de la convocatoria en el portal institucional.	Del 13.09.2017 al 19.09.2017	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae	19.09.2017 (De 08:30 am a 4:30 pm)	Equipo de Tramite Documentario
SELECCIÓN		
Evaluación de Currículo Vitae	20.09.2017	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae	20.09.2017	Equipo de Tecnología de la Información
Evaluación Técnica	21.09.2017	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultados de la evaluación técnica	21.09.2017	Equipo de Tecnología de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	22.09.2017	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	22.09.2017	Equipo de Tecnología de la Información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato (**)	25.09.2017	Unidad de RRHH
Registro del Contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de RRHH

* Los plazos señalados son referenciales, sujeto a modificaciones según la cantidad de postulaciones recepcionadas u otras razones que justifiquen su modificación

** Plazo supeditado a la conclusión del proceso

