PROCESO CAS N° 314 - DRELM
TÉRMINOS DE REFERENCIA
PUESTO: MONITOR DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

I. GENERALIDADES

1.1 Entidad Convocante
Nombre: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA
RUC N": 20330611023

1.2 Domicilio Legal
Jr. Julián Arce Nº- 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 **Monitor de Plataforma de Atención al Usuario**, para la Oficina de 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. Nº-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	• Estudios profesionales y/o técnico en carreras de Administración, Contabilidad, Finanzas.
Experiencia General y Específica	• Experiencia laboral general mínima de cuatro (05) años en Instituciones Públicas y/o Privadas • Experiencia en Áreas de Atención al Usuario en Instituciones Públicas y/o Privadas

Competencias	• Comunicación efectiva y a todo nivel • Capacidad de trabajo en equipo • Proactividad • Compromiso • Integridad • Responsabilidad • Orientación a Resultados
Cursos y/o Estudios de Especialización	• Diplomado Gestión Pública • Atención al cliente (deseable)
Conocimientos para el puesto y/o cargo	• Conocimientos de Ofimática (Word, Excel, Power Point, nivel intermedio) • Manejo de Sistema de Trámite Documentario • Conocimiento de Procedimiento Administrativo

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO:

Funciones a realizar:

- Brindar un servicio de atención personalizada al Usuario en las consultas e información de los documentos ingresados a la Institución.
- Supervisar las actividades relacionadas con el registro procesamiento, clasificación, verificación, derivación y archivo de los documentos.
- Recepcionar, revisar, registrar y derivar los documentos que se presentan en Mesa de Partes.
- Coordinar, gestionar e informar las eventualidades generadas en Mesa de Partes y Módulo de Orientación.
- Asegurar el cierre diario de los expedientes ingresados por Mesa de Partes.
- Generar reportes e informes semanales de los indicadores de atención
- 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 el 01 de febrero al 28 de febrero del 2018 (sujeto a renovación).
Remuneración mensual	S/. 3,500.00 (Tres 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	AREA RESPONSABLE
Aprobación de la convocatoria	06/12/2017	Oficina de Administración – Unidad de Recursos Humanos
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	05/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Presentación del CV (según ficha de datos)	15/01/2018	Equipo de Tramite Documentario
SELECCIÓN		
Evaluación de CV (según ficha de datos)	16/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de CV (según ficha de datos)	17/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
Evaluación Técnica	18/01/2018	Representante del Área Usuaria-Unidad de Recursos Humanos
Publicación de los resultados de la Evaluación Técnica	19/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
Entrevista personal – Sede DRELM	22/01/2018	Representante del Área Usuaria-Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados final en el portal institucional de la DRELM	23/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO		
Suscripción del contrato	24/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Registro del contrato	05 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos

* 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