



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

"Año de la diversificación productiva y del fortalecimiento de la educación"



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

**TERMINOS DE REFERENCIA  
PROCESO CAS N° 204 -2015-DRELM**

**PUESTO: Servicio de Atención al Ciudadano en call center de la DRELM.**

**I. GENERALIDADES**

**1.1. Entidad Convocante**

Dirección Regional de Educación 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 a dos (02) personal natural que realice las funciones de Atención al Ciudadano en Plataforma Virtual de la DRELM. en la Oficina de Atención al Usuario y Comunicación de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

**1.4. Área y/u oficina solicitante**

Oficina de Atención al Usuario y Comunicación - DRELM

**1.5. Dependencia encargada de realizar el Proceso de Contratación**

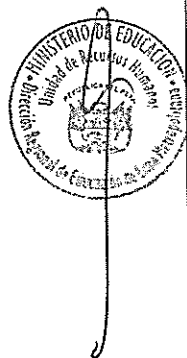
Oficina de Administración a través de la Unidad de Recursos Humanos.

**1.6. BASE LEGAL**

- Ley N° 29951, Ley de presupuesto para el Año Fiscal 2015.
- Ley N° 29849, que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, D.S. N° 075-2008-PCM, modificado por el D. S. 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"> <li>• Estudios profesionales en derecho, sociología, comunicación social o carreras afines.</li> </ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral en el sector público y/o privado mínima de dos (02) años.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de liderazgo, capacidad de trabajo bajo presión, proactivo, facilidad para el trabajo en equipo y uso eficiente del tiempo.</li> </ul>
Requisitos para el puesto y/o cargo. (Entrevista Personal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y manejo de Microsoft Office</li> <li>• Conocimiento Sistemas SINAD.</li> <li>• Capacidad para brindar atención al público.</li> <li>• Capacidad para interrelacionarse con las personas y buen trato.</li> <li>• Conocimiento en computación</li> <li>• Conocimiento del sector educación</li> </ul>





PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

"Año de la diversificación productiva y del fortalecimiento de la educación"

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO

<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención telefónica y virtual.</li> <li>Orientación, seguimiento y monitoreo de expedientes e información solicitada por los usuarios</li> <li>Derivación de llamadas, quejas y/o reclamos.</li> <li>Monitoreo de actividades de supervisión y acceso a la educación.</li> </ul>
---

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Jr. Julián Arce N° 412, Santa Catalina – La Victoria.
Duración del contrato	Del 13 de Noviembre al 31 de Diciembre del 2015 Sujeto a renovación
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (dos mil quinientos 00/100 Nuevos Soles) afecto a descuentos de Ley.

V. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	13 de Octubre del 2015	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
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de la convocatoria en el portal institucional.	2 al 6 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)	6 de Noviembre del 2015	Equipo de trabajo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria
<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación de Currículo Vitae (según ficha de datos)	9 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)	9 de Noviembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	10 de Noviembre del 2015	Representante del Área Usaria - Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	11 de Noviembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>		
Suscripción del Contrato	12 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Registro del Contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato	Unidad de Recursos Humanos

