



PERÚ

Ministerio
de EducaciónDirección Regional
de Educación
de Lima MetropolitanaOficina de
AdministraciónUnidad de
Recursos Humanos

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007-2016"

TERMINOS DE REFERENCIA
PROCESO DE CONVOCATORIA CAS N° 016-2016-DRELM
PUESTO: SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO EN CALL CENTER

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 los servicios de una (01) persona con el perfil requerido para el puesto de Servicio de atención al ciudadano, para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, por reemplazo.

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° 30372, Ley de presupuesto para el Año Fiscal 2016.
- 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
Experiencia	• Experiencia laboral general de tres (03) años en el sector público y/o privado • Experiencia en atención al cliente y/o usuario
Competencias	• Comunicación efectiva a todo nivel • Capacidad de trabajo en equipo • Pro actividad • Compromiso • Capacidad de trabajo bajo presión
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	• Estudios concluidos en Administración, Derecho o Comunicación Social.
Cursos y/o estudios de especialización	• Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint)



Patricia Clausen Olivares
PATRICIA CLAUSEN OLIVARES
Responsable del Equipo de Atención al Usuario
y Gestión Documentaria
DRELM



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Oficina de Administración

Unidad de Recursos Humanos

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007-2016"

III. FUNCIONES DEL PUESTO:

- Realizar atención al usuario vía telefónica y de manera virtual
- Orientar, realizar seguimiento y monitorear los expedientes e información solicitada por los usuarios
- Derivar las llamadas que se reciban, así como las quejas y/o reclamos que se presenten.
- Realizar otras funciones que le asigne su jefe superior inmediato

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 23 de Febrero al 31 de Mayo del 2016
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (dos mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles) incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

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
CONVOCATORIA		
Publicación de la convocatoria en el portal institucional.	Del 10 al 16 de febrero del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)	16 de Febrero del 2016 (de 08:00 a 4:30 pm)	Equipo de trabajo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria
SELECCIÓN		
Evaluación de Currículo Vitae (según ficha de datos)	17 de Febrero del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)	18 de Febrero del 2016	Equipo de Tecnologías de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	19 de Febrero del 2016	Representante del Área Usuaria - Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	19 de Febrero del 2016	Equipo de Tecnologías de la Información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato	22 de Febrero del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Registro del Contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato	Unidad de Recursos Humanos



Patricia Clausen Olivares
PATRICIA CLAUSEN OLIVARES
 Responsable del Equipo de Atención al Usuario
 y Gestión Documentaria
 DRELM