



PERÚ

Ministerio
de EducaciónDirección Regional
de Educación
de Lima MetropolitanaOficina de
AdministraciónUnidad de
Recursos Humanos**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA****PROCESO CAS N° 42 – 2018 - DRELM****CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE
PUESTO: TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO****I GENERALIDADES****1.1. Entidad Convocante**

Nombre: DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA.
Ruc: 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 natural que cumpla con el perfil requerido, para cubrir el puesto de **Técnico de Atención al Usuario** 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° 30693 - Ley de Presupuesto del sector público para el Año Fiscal 2018.
- Ley N° 26771, Ley que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en caso de parentesco y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 021-2000 PCM.
- Ley N° 29849, que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 27815, Ley de código de ética de la Función Pública.
- Ley N° 28175, Ley de Marco de Empleo Público.
- Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de contratación Administrativa de servicios, D.S N° 057-2008-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	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas y/o Privadas. • Experiencia en Áreas de Atención al Usuario 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





Formación Académica, Grado Académico y/o Nivel de Estudios	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos en las carreras de Administración, Ingeniería Industrial, Sistemas, Comunicaciones.
Cursos y/o Estudios de Especialización	<ul style="list-style-type: none"> Cursos de Atención al Cliente.
Requisitos para el Puesto y/o Cargo. (Entrevista Personal)	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de Ofimática (Word, Excel, Power Point) Manejo de Sistema de Trámite Documentario Conocimiento de Procedimiento Administrativo

III CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO

Principales funciones a realizar:

- Orientar a los usuarios en la atención de sus requerimientos.
- Brindar información al usuario sobre el estatus de su (s) expediente (s) a través de los diversos canales de atención (presencial, telefónico y virtual).
- Recepcionar, revisar, registrar y derivar los documentos que se presentan en Mesa de Partes.
- Atender de Alertas y/o Denuncias del público en general a través de los diversos canales de atención.
- Monitorear del Registro de Visitas.
- Otras actividades que le asigne el Jefe inmediato superior.

IV CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de Prestación del Servicio	Jr. Julián Arce N° 412, Urb. Santa Catalina – La Victoria
Duración del Contrato	A partir de la suscripción del contrato CAS, hasta el 30 de junio de 2018.
Remuneración Mensual	SI. 2,500.00 (Dos mil quinientos con 00/100 soles) incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Otras condiciones esenciales del contrato	Jornada Laboral máxima de 45 horas semanales

V CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	12.01.2018	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 14.03.2018 al 21.03.2018	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae	22.03.2018 (De 08:30 am a 2:30 pm)	Equipo de Trámite Documentario





PERU

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

SELECCIÓN		
Evaluación de Currículo Vitae	23.03.2018	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae	23.03.2018	Equipo de Tecnología de la Información
Evaluación Técnica	26.03.2018	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultados de la evaluación técnica	26.03.2018	Equipo de Tecnología de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	28.03.2018	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	28.03.2018	Equipo de Tecnología de la Información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato (**)	Del 02.04.2018	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.

