

**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA****PROCESO CAS N° 56 – 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
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral general mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas y/o Privadas.</li> <li>• Experiencia en Áreas de Atención al Usuario o Call Center en Instituciones Públicas y/o Privadas.</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva y a todo nivel</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Integridad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Orientación a Resultados</li> </ul>



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

### III CARACTERÍSTICAS 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
<b>Lugar de Prestación del Servicio</b>	Jr. Julián Arce N° 412, Urb. Santa Catalina – La Victoria
<b>Duración del Contrato</b>	A partir de la suscripción del contrato CAS, hasta el 30 de junio de 2018.
<b>Remuneración Mensual</b>	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.
<b>Otras condiciones esenciales del contrato</b>	Jornada Laboral máxima de 45 horas semanales



### 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
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de la convocatoria en el portal institucional	Del 20.03.2018 al 27.03.2018	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae	28.03.2018 (De 08:30 am a 4:30 pm)	Equipo de Trámite Documentario



PERÚ

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

<b>SELECCIÓN</b>		
Evaluación de Currículo Vitae	02.04.2018	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae	02.04.2018	Equipo de Tecnología de la Información
Evaluación Técnica	03.04.2018	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultados de la evaluación técnica	03.04.2018	Equipo de Tecnología de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	04.04.2018	Representante del área usuaria y Unidad de RRHH
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	04.04.2018	Equipo de Tecnología de la Información
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>		
Suscripción del Contrato (**)	5 días hábiles después del resultado final	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.

