



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Oficina de Administración

Unidad de Recursos Humanos

PROCESO CAS N° 140 -2017-DRELM

TERMINOS DE REFERENCIA PUESTO: TECNICO DE ATENCION 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 N° 412–Santa Catalina–La Victoria

1.3 Objeto de la Convocatoria

Contratar los servicios de una (01) persona que cumpla con el perfil requerido para cumplir las funciones de **Técnico de Atención al Usuario**, para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, 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 del Sector Público para el Año Fiscal 2017.
- 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 laboral general y específica	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas y/o privadas. • Acreditar experiencia en Áreas de Atención al Usuario y/o Legales 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"> • Estudios profesionales de los últimos ciclos (noveno y décimo) y/o egresado de Derecho.



Cursos y/o estudios de especialización	<ul style="list-style-type: none"> Ofimática (Microsoft Office, Word, Excel, Power Point) a nivel intermedio
Otros requisitos indispensables para el puesto y/o cargo:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en procedimientos administrativos Manejo de sistemas de trámite documentario

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO

Principales funciones a realizar:

- Orientar a los usuarios en la atención de sus requerimientos y presentación de sus escritos y documentos
- Atender las consultas de los usuarios sobre sus expedientes.
- Generación de reportes de gestión
- Recepción, revisión, registro y derivación
- Realizar otras funciones que asigne su jefe inmediato superior.

IV. REMUNERACION MENSUAL

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Jr. Julián Arce N° 412, Santa Catalina – La Victoria
Duración del contrato	Desde la firma del contrato al 31 de octubre del 2017
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos Mil Quinientos y 00/100 Soles) incluye 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	18 de mayo del 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	Del 06 al 12 de junio del 2017	Unidad de Recursos Humanos
Presentación del CV (según ficha de datos)	12 de junio del 2017 (de 08:30 am a 04:30 pm)	Equipo de Trámite Documentario
SELECCIÓN		
Evaluación de CV (según ficha de datos)	13 de junio del 2017	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de CV (según ficha de datos)	13 de junio del 2017	Equipo de Tecnología de la información
Evaluación Técnica	14 de junio del 2017	Representante del Área Usaria- Unidad de Recursos Humanos



Publicación de los resultados de la Evaluación Técnica	14 de junio del 2017	Equipo de Tecnología de la información
Entrevista personal – Sede DRELM	15 de junio del 2017	Representante del Área Usuaría- Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados final en el portal institucional de la DRELM	15 de junio del 2017	Equipo de Tecnología de la información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO		
Suscripción del contrato	16 de junio del 2017	Unidad de Recursos Humanos
Registro del contrato	05 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos

