



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

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

**TERMINOS DE REFERENCIA  
PROCESO DE CONVOCATORIA CAS N° 127-2015-DRELM  
PUESTO: ATENCIÓN AL USUARIO**

**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 01 una persona natural con aptitud y capacidad necesarias, que reúna los requisitos y/o perfil de acuerdo con los términos de referencia del servicio materia de la convocatoria.

**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° 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  |
|--|--|
| Experiencia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar experiencia laboral mínima de tres (03) años de los cuales al menos un (01) año deberá haber laborado en áreas de atención a usuarios de instituciones públicas.</li> </ul>                                       |
| Competencias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo, pro actividad, comunicación efectiva y compromiso con la organización.</li> <li>• Capacidad de persuasión y trato al público.</li> <li>• Conocimiento en el manejo de libro de reclamaciones.</li> </ul> |
| Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios en computación.</li> </ul>   |
| Cursos y/o estudios de especialización                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar capacitaciones en temas relacionados al puesto.</li> </ul>  |
| Otros requisitos indispensable                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afines al cargo.</li> </ul>   |



**PERU****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**

- Revisar los expedientes que ingresan a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- Generar los memos y oficios que son respuesta a los requerimientos de los usuarios.
- Coordinar y derivar documentos para su atención.
- Coordinar las respuestas al libro de reclamaciones.
- Otras funciones que le asigne la coordinación de la oficina.

**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 09 de setiembre al 30 de setiembre del 2015. Sujeto a renovación.                  |
| Remuneración mensual                      | S/ 1750.00 (mil setecientos cincuenta 00/100 Nuevos Soles) afecto a descuentos de Ley. |
| Otras condiciones esenciales del contrato | Jornada Laboral máxima de 40 horas semanales.  |

**V. CRONOGRAMA DEL PROCESO**

| ETAPAS DEL PROCESO   | CRONOGRAMA   | ÁREA RESPONSABLE  |
|--|--|---|
| Aprobación de la Convocatoria  | 05 de agosto 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.             | Del 31 de agosto al 04 de setiembre del 2015               | Unidad de Recursos Humanos                                      |
| Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)                 | 04 de setiembre del 2015 (08:00 am a 4:30 pm)              | Equipo de trabajo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria |
| <b>SELECCIÓN</b>   |  |   |
| Evaluación de Currículo Vitae (según ficha de datos)                   | 07 de setiembre del 2015                                   | Unidad de Recursos Humanos                                      |
| Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)    | 07 de setiembre del 2015                                   | Equipo de Tecnologías de la Información                         |
| Entrevista Personal – Sede DRELM                                       | 08 de setiembre del 2015                                   | Representante del Área Usuaria - Unidad de Recursos Humanos     |
| Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM. | 08 de setiembre del 2015                                   | Equipo de Tecnologías de la Información                         |
| <b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>                             |  |   |
| Suscripción del Contrato   | 09 de setiembre del 2015                                   | Unidad de Recursos Humanos                                      |
| Registro del Contrato  | 5 días hábiles después de la firma del contrato.           | Unidad de Recursos Humanos                                      |

