



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° 196-2015-DRELM
PUESTO: PERSONAL PARA ATENCION AL USUARIO**

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 un (01) Personal para Atención al Usuario, para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicación, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

1.4. Área y/u oficina solicitante

Oficina de Atención al usuario y Comunicación de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

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° 30281, 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.

I. PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general de tres (03) años en entidades del sector público y/o privado • Experiencia laboral específica mínima de un (01) año en áreas de Atención al Usuario en entidades públicas y/o privadas.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, pro actividad, comunicación efectiva, compromiso
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios profesionales o técnicos en Ciencias Sociales
Cursos y/o estudios de especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre Normatividad y reglamentación del Libro de Reclamaciones
Otros requisitos indispensables	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de ofimática a nivel básico.

II. CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO





PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

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

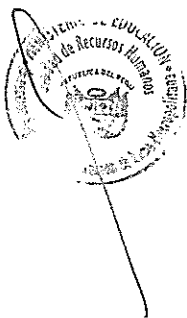
- Organizar y mantener actualizado, según la norma, el Libro de Reclamaciones.
- Proyectar respuestas a los usuarios que han presentado quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones.
- Digitar y redactar los documentos administrativos que se generan en el área.
- Tramitar la documentación emitida y efectuar el seguimiento respectivo para el cumplimiento de sus fines.
- Tramitar y proyectar documentos referidos a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Recibir, verificar, registrar, clasificar y derivar la documentación que ingresa por mesa de partes a la DRELM.
- Capacitar a otras áreas respecto a la atención de las quejas y reclamos de los usuarios.
- Recabar y preparar la información de la Jefatura para las reuniones de coordinación en temas referidos a la atención a usuarios.
- Otras funciones que le asigne el Jefe inmediato superior.

III. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Jr. Julián Arce N° 412, Santa Catalina – La Victoria.
Duración del contrato	Del 10 de Noviembre al 31 de diciembre del 2015. Sujeto a renovación.
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles) incluye los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

IV. 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 29 de Octubre al 04 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)	4 de Noviembre del 2015 (08:00 am a 4:30 pm)	Equipo de trabajo de Atención al Usuario y Gestión Documentaria
SELECCIÓN		
Evaluación de Currículo Vitae (según ficha de datos)	5 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)	5 de Noviembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	6 de Noviembre del 2015	Representante del Área Usuaría - Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	6 de Noviembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información





PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de Educación
de Lima Metropolitana

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

SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato	9 de Noviembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Registro del Contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos

