



PERÚ

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

PROCESO CAS N° 098 – 2016 - DRELM
TERMINOS DE REFERENCIA
PUESTO: TECNICO DE ATENCION AL USUARIO

1.1 Entidad Contratante

Nombre: 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 una (01) persona que cumpla con el perfil requerido para cumplir las funciones de un **Técnico de Atención al Usuario** para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, por reemplazo.

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° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.
- 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 general y específica	- Experiencia laboral general en el sector público y/o privado mínima de dos (02) años - Acreditar experiencia en Áreas de atención al usuario en Instituciones públicas y/o privadas
Competencias	- Capacidad de trabajo en equipo - Pro actividad - Orientación a los resultados



KILLA SUMAC S. MIRANDA TRONCOS
Responsable de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones
D.R.E.L.M.



PERÚ

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

	- Responsabilidad - Capacidad de trabajo bajo presión
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios profesionales y/o técnicos en las carreras de Administración, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o de Sistemas y/o comunicaciones
Conocimientos para el puesto	Microsoft Office nivel intermedio a avanzado

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO

Funciones a realizar:

- Recepcionar, revisar, registrar y derivar los documentos que se presentan en Mesa de partes de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM)
- Despachar los documentos a las diferentes oficinas de la DRELM
- Brindar información al usuario sobre el adecuado procedimiento de su expediente
- Realizar otras funciones que el asigne su jefe superior inmediato.

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 06 de Julio al 31 de Julio del 2016
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos y 00/100 Soles) incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	01 de Junio del 2016	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 22 al 28 de Junio del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)	28 de Junio del 2016 (de 08:30 am a 04:30 pm)	Equipo de Tramite Documentario DRELM



Killa Sumac S. Miranda Troncos
KILLA SUMAC S. MIRANDA TRONCOS
Responsable de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones
D.R.E.L.M.



PERÚ

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

SELECCIÓN		
Evaluación de Currículo Vitae (según ficha de datos)	30 de Junio y 1° de Julio del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)	1° de Julio del 2016	Equipo de Tecnología de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	04 de Julio del 2016	Representante del Área Usaria - Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	04 de Julio del 2016	Equipo de Tecnología de la Información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato	05 de Julio del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Registro del Contrato	05 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos



Killa Sumac S. Miranda Troncos
KILLA SUMAC S. MIRANDA TRONCOS
Responsable de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones
D.R.E.L.M.