



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"

PROCESO CAS N° 188 – 2016 – DRELM  
TÉRMINOS DE REFERENCIA  
PUESTO: TÉCNICOS DE ATENCIÓN 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 tres (03) personas que cumplan con el perfil requerido para cumplir con las funciones de **Técnicos de Atención al Usuario**, para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicación, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, por reemplazo.

1.4 Área y/u oficina solicitante

Oficina de Atención al Usuario y Comunicación

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 para el año fiscal 2016.
- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29849, que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Decreto Legislativo 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, D.S. N°- 075-2008-PCM, modificado por el D. 5. N° 065-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, que aprueba el reglamento del DL N° 1057
- Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Formación Académica, grado académico, y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios profesionales y/o Técnicos en Carreras de Administración, Ingeniería Industrial, Informática y/o Comunicaciones</li> </ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas o Privadas.</li> <li>• Acreditar experiencia en Áreas de Atención al Usuario en Instituciones Públicas o Privadas.</li> </ul>



*Killa Sumac S. Miranda Trombos*  
KILLA SUMAC S. MIRANDA TROMBOS  
Representante de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones  
D.R.E.L.M.



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"

<p><b>Competencias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pro actividad</li> <li>• Capacidad para interrelacionarse con las personas y buen trato</li> <li>• Compromiso con la organización</li> <li>• Uso eficiente del Tiempo</li> <li>• Integridad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>
<p><b>Conocimientos para el puesto y/o cargo: Entrevista Personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos y Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) nivel intermedio u avanzado</li> </ul>

### III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO:

#### PRINCIPALES FUNCIONES A REALIZAR

A.	Recepción, revisión y registro de los documentos que se presentan en Mesa de Partes de la DRELM.
B.	Derivación de los documentos a las diferentes Oficinas de la DRELM.
C.	Generación de Reportes de Gestión y envío a las diferentes Oficinas de la DRELM.
D.	Brindar información al usuario sobre el adecuado procedimiento de su expediente.
E.	Realizar otras actividades que para el cumplimiento de los objetivos de la Institución le sean encomendadas por su inmediato superior jerárquico.

#### CONDICIONES ESENCIALES PARA EL PUESTO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del Servicio	Jr. Julián Arce N° 412 – Urb. Santa Catalina – la Victoria
Duración del Contrato	Del 08 de Noviembre al 31 de Diciembre del 2016 (sujeto a renovación)
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.



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



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"

## V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
Aprobación de la convocatoria	03 de Octubre 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
<b>CONVOCATORIA</b>		
Publicación de la convocatoria en el portal institucional	Del 24 al 28 de Octubre del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Presentación del CV ( según ficha de datos)	28 de Octubre del 2016 (de 08:30 am a 04:30 pm)	Equipo de Tramite Documentario
<b>SELECCION</b>		
Evaluación de CV ( según ficha de datos)	31 de Octubre del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de CV( según ficha de datos)	02 de Noviembre del 2016	Equipo de Tecnología de la información
Evaluación Técnica	03 de Noviembre del 2016	Representante del Área Usuaría- Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de la evaluación técnica	03 de Noviembre del 2016	Equipo de Tecnología de la información
Entrevista personal – Sede DRELM	04 de Noviembre del 2016	Representante del Área Usuaría- Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados final en el portal institucional de la DRELM	04 de Noviembre del 2016	Equipo de Tecnología de la información
<b>SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO</b>		
Suscripción del contrato	07 de Noviembre del 2016	Unidad de Recursos Humanos
Registro del contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato	Unidad de Recursos Humanos



*[Signature]*  
RES. SUJAC S. MIRANDA TRONCOS  
Responsable de la Oficina de Atención al Usuario y Comités  
D.R.E.L.M.