



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

PROCESO CAS N° 189 – 2016 – DRELM
TÉRMINOS DE REFERENCIA
PUESTO: ORIENTADOR 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 dos (02) personas que cumplan con el perfil requerido para cumplir con las funciones de Orientador 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

Table with 2 columns: REQUISITOS and DETALLE. Row 1: Formación Académica, grado académico, y/o nivel de estudios. Row 2: Experiencia.



SUMA S. MIRANDA TRONCOS
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>Competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva y a todo nivel • Capacidad de trabajo en equipo • Proactividad • Compromiso
<p>Cursos y/o Estudios de Especialización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y/o cursos en atención a usuarios y/o clientes
<p>Conocimientos para el puesto y/o cargo: Entrevista Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Sistemas de Tramite Documentario

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO:

PRINCIPALES FUNCIONES A REALIZAR

A.	Orientar a los usuarios en la atención de sus requerimientos y presentación de sus escritos y documentos
B.	Atender las consultas e inquietudes de los usuarios sobre sus expedientes.
C.	Orientación sobre actividades y servicios que ofrece la DRELM
D.	Realizar otras actividades que para el cumplimiento de los objetivos de la Institución le sean encomendadas por su inmediato superior jerárquico.





KILLA SÚMAC S. MIRANDA TRONCOS
 Responsable 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"

IV. 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/. 2,200.00 (Dos mil doscientos 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	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
CONVOCATORIA		
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
SELECCION		
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 Usuaria- 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 Usuaria- 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
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO		
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




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