



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de Educación
de Lima Metropolitana

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

PROCESO CAS N° 318 - DRELM
TÉRMINOS DE REFERENCIA
PUESTO: ASISTENTE DE 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 Uno (1) Asistente de Atención al Usuario

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 2017.
- 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 laboral general y específica	- Experiencia laboral mínima de dos (02) años en Instituciones Públicas o Privadas - Acreditar experiencia en Áreas de Atención al Usuario y/o Legales en Instituciones y Públicas o Privadas
Competencias	- Comunicación efectiva y a todo nivel - Capacidad de Trabajo en Equipo - Proactividad - Compromiso - Integridad - Responsabilidad - Puntualidad
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios profesionales y/o egresado de Derecho
Conocimientos y/o estudios de especialización	Ofimática (Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) nivel intermedio



**PERÚ****Ministerio
de Educación****Dirección Regional de Educación
de Lima Metropolitana**

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

Otros requisitos indispensables para el puesto y/o cargo	- Conocimiento de procedimientos administrativos - Manejo de Sistemas de Trámite Documentario
--	--

III. CARACTERISTICAS DEL PUESTO O CARGO

Principales funciones a realizar

- Orientar a los usuarios en la atención de sus requerimientos y presentación de sus escritos y documentos.
- Atender las consulta e inquietudes de los usuarios sobre sus expedientes
- Generar los Reportes de Gestión
- Recepción, revisión, registro y derivación de los documentos que se presentan en Mesa de Partes de la DRELM.

Realizar otras actividades que para el cumplimiento de los objetivos de la Institución le sean encomendadas por su inmediato superior jerárquico.

IV. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Jr. Julián Arce N° 412, Santa Catalina – La Victoria.
Duración del contrato	Desde el 01 de febrero al 28 de febrero del 2018 (sujeto a renovación).
Remuneración mensual	S/. 2,500.00 (dos mil quinientos y 00/100 Nuevos Soles) afecto a descuentos de Ley.

V. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
Aprobación de la convocatoria	06/12/2017	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	05/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Presentación del CV (según ficha de datos)	17/01/2018	Equipo de Trámite Documentario
SELECCIÓN		
Evaluación de CV (según ficha de datos)	18/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de CV (según ficha de datos)	19/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
Evaluación Técnica	22/01/2018	Representante del Área Usaria-Unidad de Recursos





PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de Educación
de Lima Metropolitana

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

		Humanos
Publicación de los resultados de la Evaluación Técnica	23/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
Entrevista personal – Sede DRELM	24/01/2018	Representante del Área Usaria-Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados final en el portal institucional de la DRELM	26/01/2018	Equipo de Tecnología de la información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE CONTRATO		
Suscripción del contrato	29/01/2018	Unidad de Recursos Humanos
Registro del contrato	05 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos

* Los plazos señalados son referenciales, sujeto a modificaciones según la cantidad de postulaciones recepcionadas u otras razones que justifiquen su modificación.

** Plazo supeditado a la conclusión del proceso

