



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° 127-2015-DRELM - II
PUESTO: 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 01 una persona natural con aptitud y capacidad necesarias, que reúna los requisitos y/o perfil de acuerdo con los términos de referencia del servicio materia de la convocatoria.

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 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.

II. PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar experiencia laboral mínima de tres (03) años de los cuales al menos un (01) año deberá haber laborado en áreas de atención a usuarios de instituciones públicas.
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo, pro actividad, comunicación efectiva y compromiso con la organización. • Capacidad de persuasión y trato al público. • Conocimiento en el manejo de libro de reclamaciones.
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios en computación.
Cursos y/o estudios de especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar capacitaciones en temas relacionados al puesto.
Otros requisitos indispensable	<ul style="list-style-type: none"> • Afines al cargo.





PERÚ

Ministerio
de EducaciónDirección Regional de Educación
de Lima Metropolitana

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

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO O CARGO

- Revisar los expedientes que ingresan a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- Generar los memos y oficios que son respuesta a los requerimientos de los usuarios.
- Coordinar y derivar documentos para su atención.
- Coordinar las respuestas al libro de reclamaciones.
- Otras funciones que le asigne la coordinación de la oficina.

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 24 de setiembre al 31 de diciembre del 2015. Sujeto a renovación.
Remuneración mensual	S/ 2500.00 (dos mil quinientos 00/100 Nuevos Soles) afecto a descuentos de Ley.
Otras condiciones esenciales del contrato	Jornada Laboral máxima de 40 horas semanales.

V. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	07 de agosto 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 14 al 18 de setiembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Presentación de Currículo Vitae (según Ficha de Datos)	18 de setiembre 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)	21 de setiembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultados de Currículo Vitae (según ficha de datos)	21 de setiembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información
Entrevista Personal – Sede DRELM	22 de setiembre del 2015	Representante del Área Usaria - Unidad de Recursos Humanos
Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.	22 de setiembre del 2015	Equipo de Tecnologías de la Información
SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO		
Suscripción del Contrato	23 de setiembre del 2015	Unidad de Recursos Humanos
Registro del Contrato	5 días hábiles después de la firma del contrato.	Unidad de Recursos Humanos

