



**TERMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS
DECRETO LEGISLATIVO N° 1057**

PROCESO CAS N° 297-2018-MML-GA-SP

I. GENERALIDADES

1. Objeto del Convocatoria.

Contratar los servicios de **UN (01) GESTOR DE RECLAMOS.**

2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante.

Gerencia de Defensa del Ciudadano.

3. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación.

La Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

4. Base Legal

- a) Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios.
- b) Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- c) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE, aprueban reglas y lineamientos para la adecuación de los instrumentos internos conforme a los cuales las entidades ejercen el poder disciplinario sobre los trabajadores contratados bajo el régimen laboral especial del Decreto Legislativo N° 1057.
- d) Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE
Experiencia (1)	- (01) un año de experiencia en el sector Público - (01) un año de experiencia en Gobiernos Locales - Experiencia relacionada en la defensa de los derechos ciudadanos y/o atención de reclamos y/o sugerencias y/o quejas y/o denuncias.
Competencias (2)	- Capacidad analítica y organizativa - Facilidad en la comunicación - Trabajo en equipo - Iniciativa
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios (3)	- Título en Derecho.
Cursos y/o estudios de especialización	- Diplomado en Derecho Administrativo.
Conocimientos para el puesto y/o cargo: mínimos o indispensables (4) y deseables (5)	-----

III. CARACTERISTICAS DE LAS LABORES A DESEMPEÑAR

Principales funciones a desarrollar:

- a. Gestionar la atención de reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos contra los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad



Metropolitana de Lima, a fin de brindar una solución efectiva y oportuna a sus requerimientos.

- b) Elaborar informes con opinión técnica y legal relacionados con la gestión de reclamos, sugerencias o cualquier pedido realizado por el ciudadano, así como por las actividades de competencia de la Gerencia.
- c) Coordinar con los contactos en los órganos, organismos descentralizados y empresas de la Municipalidad Metropolitana de Lima para dar solución a los reclamos presentadas por los ciudadanos.
- d) Realizar inspecciones en conjunto con las dependencias municipales que así lo requieran para dar solución a las operaciones presentadas por los ciudadanos.
- e) Proponer en coordinación con el área responsable medidas de solución para los reclamos en los casos que fuera necesario.
- f) Responder oportunamente cualquier requerimiento que hiciera el funcionario de contacto del órgano responsable.
- g) Informar al ciudadano del estado de sus reclamos o sugerencias.
- h) Mantener actualizados los cuadros de operaciones (reclamos, sugerencias y solicitudes de intervención) pendientes del sector.
- i) Elaborar proyectos de cartas y oficios para dar respuesta a los ciudadanos.
- j) Apoyar a la Gerencia con la búsqueda de antecedentes que sirvan para dar atención a los reclamos, sugerencias, entre otros.
- k) Otras que designe el Gerente.

a) CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Gerencia de Defensa del Ciudadano.
Duración del contrato	Inicio: 17 de Julio del 2018 Termino: 30 de Setiembre del 2018
Remuneración mensual	S/. 2,500 (Dos mil quinientos y 00/100 Soles). Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.