DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA PROCESO CAS N° 215 – 2019 – DRELM

CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE PUESTO: TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO – CALL CENTER

I GENERALIDADES

1.1. Objeto de la Convocatoria

Contratar los servicios de dos (02) personas naturales que cumpla con el perfil requerido, para cubrir el puesto de Técnico de Atención al Usuario – Call Center para la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

1.2. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones.

1.3. Dependencia Encargada de Realizar el Proceso de Contratación

Oficina de Administración a través de la Unidad de Recursos Humanos.

1.4. Base Legal

- Ley N° 30879 Ley de Presupuesto del sector público para el Año Fiscal 2019.
- ➤ Ley N° 26771, Ley que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en caso de parentesco y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 021-2000 PCM.
- ➤ Ley N° 29849, que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 27815, Ley de código de ética de la función pública.
- ➤ Ley N° 28175, Ley de Marco de Empleo Público.
- 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.

1.5. Meta Presupuestal

26: Acciones Administrativas

II PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS	DETALLE				
Experiencia	 Experiencia laboral Dos (02) años en el sector público y/o privado. 				
	 Experiencia Un (01) año en actividades de atención u orientación al usuario o atención de quejas o reclamos en el sector público y/o privado como auxiliar y/o asistente. 				
Competencias	 Orientación a resultados, vocación de servicio, trabajo en equipo, Proactivo, Iniciativa, Analítico, Capacidad de trabajar bajo presión, Organización, Planificación, Manejo de información. 				
Formación Académica, Grado Académico y/o Nivel de Estudios	Técnico Básico de las carreras Administración o Contabilidad o Administración Bancaria o Secretariado o Computación e Informática o Comunicaciones o Diseño Gráfico				
Cursos y/o Estudios de Especialización	 Curso en Atención al Usuario o Técnicas de Comunicación o Comunicación Interna o Marketing. 				
Conocimientos para el Puesto y/o Cargo.	 Conocimientos en Sistema de Trámite Documentario. Conocimiento en Procedimiento Administrativo. 				



CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO O CARGO

Ministerio

de Educación

Principales funciones a realizar:

- Recepcionar, registrar, derivar y controlar las llamadas telefónicas realizadas por los usuarios y público en general,
- Atender y absolver consultas o solicitudes a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, chat u otros, para brindar apoyo inmediato a los usuarios y público en general, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.
- Elaborar informes y reportes sobre alertas, denuncias u otros con el fin de identificar situaciones que ameriten aplicar sugerencias y/o medidas de mejora continua.
- Realizar coordinaciones con el personal de las diferentes unidades orgánicas de la DRELM para la atención de solicitudes y absolución de consultas y/o de reclamos de los usuarios y público en general.
- "Brindar orientación a los usuarios a través de los mecanismos disponibles en el contact center, para que se encuentren informados respecto de sus derechos y obligaciones."
- Apoyar en el desarrollo y promoción de campañas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana a usuarios y público en general.
- Otras funciones que le encarque el Jefe (a) de la Oficina de Atención al Usuario y Comunicaciones relacionadas a la misión del puesto/área.

IV CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE					
Lugar de Prestación del Servicio	Jr. Julián Arce N° 412 (Ref. cuadra 4 de Av. Canadá)					
	- Santa Catalina, La Victoria.					
Duración del Contrato	Desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre					
	del 2019.					
Remuneración Mensual	S/. 2,500.00 (Dos mil quinientos con 00/100 soles)					
	incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como					
	toda deducción aplicable al trabajador.					
Otras condiciones esenciales del	Jornada laboral máxima de 45 horas semanales.					
contrato	No tener impedimentos para contratar con el Esta					
	No tener antecedentes penales, policiales, judiciales					
	o proceso de determinación de responsabilidad.					
	No haber sido condenado y estar procesado por los					
	delitos señalado en la Ley N° 29988 (terrorismo,					
	apología del terrorismo, delitos de violación de la					
	libertad sexual o delitos de tráfico ilícito de drogas).					

CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	AREA RESPONSABLE
Aprobación de la Convocatoria	24.07.2019	Órgano de Dirección y Oficina de Administración
CONVOCATORIA		
Publicación en el aplicativo informático del Servicio Nacional del Empleo Publicación de la convocatoria y en el portal institucional	Del 24.07.2019 al 15.08.2019	Equipo de Vinculación y Desvinculación
Envió de expediente virtual al e-mail seleccion.cas.oac@drelm.gob.pe	16.08.2019 (De 08:00 a 17:30 horas)	Equipo de Vinculación y Desvinculación



**Plazo supeditado a la conclusión del proceso.

VI. REGISTRO DE POSTULACIÓN

- Los postulantes interesados en el presente proceso de selección de la DRELM, deberán ingresar a la página web institucional http://www.drelm.gob.pe/contratacion-de-personal y descargar la FICHA DE POSTULACIÓN, a fin de proceder al llenado de los datos personales y adjuntar la siguiente documentación en un único archivo PDF:
 - FICHA DE POSTULACIÓN (Anexo N° 01), tiene carácter de Declaración Jurada.
 - Declaración Jurada del Postulante Anexo N° 02
 - Currículum Vitae actualizado.
 - Copias simples de certificados y/o constancias de estudios.
 - Copias simples de certificados y/o constancias de trabajo (emitidos por la Unidad de Recursos Humanos o la que haga sus veces), contratos, adendas, resoluciones de encargo de funciones y término de las mismas; u otros documentos en los que se indique fechas de inicio y finalización de la actividad y/o la prestación del servicio.

Toda la documentación, sin excepción, debe estar rubricada y consignada su folio de ubicación en la ficha de postulación. Los postulantes que incumplan con esta disposición serán DESCALIFICADOS.

 El foliado se realizará por hoja de manera correlativa de acuerdo al siguiente modelo:



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

Ministerio



- Los documentos antes indicados deberán ser remitidos en un solo archivo formato PDF (Max. 20 MB) con el nombre de archivo: APELLIDOS Y NOMBRES - CAS N° 001 (por ejemplo: CACERES MONTOYA ANDRES -CAS 001-2019-DRELM), al siguiente correo: seleccion.cas.oac@drelm.gob.pe, indicando en el ASUNTO del correo el número de proceso CAS al que postula. Los postulantes que incumplan con esta disposición serán DESCALIFICADOS.
- Los postulantes registrados recibirán un correo de confirmación de postulación.
- La información consignada en el ANEXO N° 01: FICHA DE POSTULACIÓN tiene carácter de declaración jurada, por lo que el/la postulante será responsable de la información consignada en dicho documento y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.
- Las Fichas de Postulación remitidas fuera de las fechas y horario establecidos, no serán admitidas en el presente proceso de selección.
- Es responsabilidad de cada postulante realizar el seguimiento del proceso en el portal web institucional del Dirección Regional Educación de Lima Metropolitana, en el link de Convocatoria CAS o a través del siguiente enlace: http://www.drelm.gob.pe/drelm/contratacion-de-personal/
- El Comité Evaluador, podrá solicitar algún otro documento en cualquier etapa del proceso de selección.
- Las demás consideraciones no contempladas en las presentes bases serán indicadas en su oportunidad por el Comité Evaluador; asimismo, los casos no previstos serán resueltos por el Comité Evaluador, teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad y razonabilidad.

VII. **EVALUACIÓN DE REGISTRO (OBLIGATORIO)**

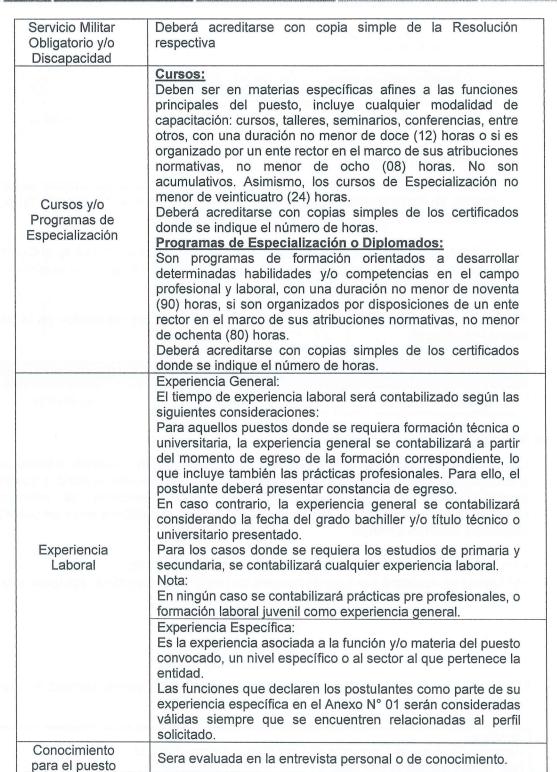
a) Evaluación de Curriculum Vitae

Se evaluarán todos los documentos remitidos por los postulantes, a fin de acreditar el cumplimiento del perfil indicado y se calificará a cada postulante como CALIFICA, si cumple con todos los requisitos mínimos o NO CALIFICA si no cumple con alguno de ellos.

Los requisitos solicitados en la convocatoria deberán sustentados del siguiente modo:



Para el caso de:	Se acreditará con:
Formación Académica	Deberá acreditarse con copia simple del grado académico requerido en el perfil del puesto convocado (Constancia de egreso, diploma de bachiller, título o resolución de la institución educativa confiriendo el grado académico) Si requiere colegiado y habilitado (Diploma de colegiatura y la constancia de habilidad vigente por el colegio profesional respectivo)





CURRICULAR	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MÁXIMO	
A. FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL	10%	10	10	
B. EXPERIENCIA GENERAL	10%	10	10	
C. EXPERIENCIA ESPECIFICA	10%	10	10	

Puntaje Total de la Evaluación		30	30
del Curriculum	- 40	30	30

Etapas de Evaluación Curricular	NO CALIFICA	CALIFICA
Evaluación Curricular	0 - 20 Puntos	0 Puntos

b) Evaluación Técnica

Esta etapa busca conocer con mayor profundidad el nivel de conocimientos y/o manejo de herramientas que el postulante presenta en relación al perfil del puesto convocado a través de una Evaluación Técnica escrita.

La Evaluación Técnica será elaborada por el área usuaria y remitida al Comité de Evaluación para su aplicación y calificación, según el cronograma establecido en el presente proceso.

Finalizada esta etapa, el Comité de Evaluación publicara los resultados en la página web de la DRELM.

Etapas de Evaluación	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Evaluación Técnica	14 Puntos	20 Puntos

c) Entrevista Personal (obligatorio)

Los postulantes que aprueben la evaluación técnica deberán presentar a apersonarse a entrevista en la fecha y hora indicada con la documentación remitida a través del correo electrónico <u>seleccion.cas.oac@drelm.gob.pe</u>, conforme al cronograma establecido en la presente convocatoria, dicha información deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Toda la documentación, sin excepción, debe estar rubricada.
- El foliado se realizará por hoja de manera correlativa de acuerdo al siguiente modelo:



El expediente de postulación deberá presentarse en un sobre cerrado y lacrado, consignando el siguiente rótulo:

Señores:

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM Atte: Comité de Evaluación CAS

CONVOCATORIA CAS Nº _____-201 __-DRELM/IESTP

APELLIDOS Y NOMBRES:

PUESTO/ CARGO:

DNI:

Nº de Folios:



En esta etapa estará a cargo de la Comisión de Evaluación, quienes evaluarán los conocimientos, habilidades, competencias y otros criterios que demuestra el postulante relacionados con el perfil del puesto convocado. El puntaje obtenido por el



Ministerio

postulante se calcula mediante la sumatoria de los promedios de cada criterio evaluado.

Las entrevistas a los postulantes se desarrollarán en forma individual. En esta etapa se informará al postulante sobre las condiciones del puesto de trabajo.

Puntaje		Promedio	Promedio		Promedio		Promedio		Promedio
Entrevista		Puntaje	Puntaje		Puntaje		Puntaje		Puntaje
Personal	=	Criterio A +	Criterio B	+	Criterio C	+	Criterio D	+	Criterio E
(0 - 50)		(0 - 10)	(0 - 10)		(0 - 10)		(0 - 10)		(0 - 10)
puntos)		puntos)	puntos)		puntos)		puntos)		puntos)

^{*} Los criterios serán establecidos en el perfil del puesto

d) Bonificaciones

Bonificación por ser personal Licenciado de las Fuerzas Armadas.- A los postulantes que hayan obtenido un puntaje aprobatorio en las etapas mencionadas precedentemente y que hubiese acreditado mediante Resolución ser licenciado de las Fuerzas Armadas (adjuntar copia simple), se les otorgará una bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje obtenido en la Etapa de Entrevista Personal, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 061-2010-SERVIR/PE.

Bonificación por ser Licenciado de las Fuerzas Armadas

10% Sobre el Puntaje obtenido en la Entrevista Personal

Bonificación por Discapacidad. - A los postulantes con discapacidad que cumplan con los requisitos para el puesto y que hayan obtenido un puntaje total aprobatorio en las etapas mencionadas precedentemente y que hubiesen acreditado mediante Resolución del CONADIS (adjuntar copia simple), se les otorgará una bonificación del quince por ciento (15%) sobre el puntaje total alcanzado, de conformidad con lo establecido en el Artículo 48° de la Ley N° 29973.

-

Bonificación por Discapacidad

15% Sobre el Puntaje Total

Resultado Final

El comité de Evaluación sumará los puntajes ponderados aprobatorios de las fichas de evaluación curricular, evaluación técnica y entrevista personal, así como otorgará las bonificaciones correspondientes, estableciendo así el cuadro de resultado final, el cual se elaborará en estricto orden de mérito para su publicación en el portal web de la DRELM, en la fecha señalada en el cronograma del presente proceso.



Puntaje
Total

Puntaje
Ponderado
Evaluación
Curricular

Puntaje Ponderado Evaluación Técnica Puntaje Ponderado Entrevista Personal Bonificación Lic. FF.AA (10% Sobre el puntaje obtenido en la Entrevista Personal)

Puntaje ₌ Puntaje Final Total Bonificación por Discapacidad de 15% sobre el Puntaje Total



Ministerio

de Educación

Cada etapa del proceso de selección se desarrollará de acuerdo al cronograma aprobado y tiene carácter eliminatorio. Cada postulante es responsable del seguimiento del proceso en el portal web institucional.

Los resultados de cada etapa del proceso se publicarán en la página web institucional de la DRELM (www.drelm.gob.pe) en forma de lista de acuerdo al orden de mérito alcanzado por los postulantes indicando quienes pasarán a la siguiente etapa del proceso de selección.

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MÁXIMO
EVALUACION DEL CURRICULO VITAE DOCUMENTO	30%		
D. EXPERIENCIA GENERAL	10%		10
E. EXPERIENCIA ESPECIFICA	10%		10
F. FORMACION PROFESIONAL	10%		10
Puntaje Total de la Evaluación del Curriculum		30	30
EVALUCIONES			
EVALUACION TÉCNICA	20%	14	20
ENTREVISTA			
PUNTAJE DE LA			u — Alas A
ENTREVISTA PERSONAL	50%	35	50
TOTAL	100 %	79	100

SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO VIII.

La suscripción del contrato se realizará dentro de un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación final de los resultados.

Si vencido el plazo señalado para la suscripción, el ganador de la convocatoria no suscribe el contrato por causas imputables a su persona, la Unidad de Recursos Humanos convocará al postulante accesitario, siempre y cuando haya superado las etapas precedentes para que proceda a la suscripción del respectivo contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación en la página Web de la DRELM. De no existir en el cuadro de mérito otro accesitario, la convocatoria quedará desierta.



Una vez suscrito el contrato y dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, la Unidad de Recursos Humanos procederá a ingresar al registro de Contratos Administrativos de Servicios-CAS de la DRELM y a la planilla electrónica, regulada por el Decreto Supremo N° 018-2007-TR.

DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACION DEL PROCESO IX.

Declaratoria de proceso desierto. - El proceso puede ser declarado desierto en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando no se presenten postulantes.
- b) Cuando los postulantes no cumplan con los requisitos mínimos.



c) Cuando cumplido los requisitos mínimos, los postulantes no obtengan el puntaje mínimo final para ser seleccionado.

Cancelación del proceso de selección. - El proceso puede ser cancelado sin la responsabilidad de la entidad en los siguientes casos:

- a) Cuando desaparezca la necesidad del servicio iniciado el proceso de selección.
- b) Por restricciones presupuestales.
- c) Otras razones que la justifiquen.

Ministerio de Educación



El Comité Evaluador

The contract of the contract o

Countries d'osseptim de la reconstration de la presence de la capitate du la construcción de la

and a supplied that the