



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaOficina de  
AdministraciónUnidad de  
Recursos Humanos**DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA****PROCESO CAS N° 216 – 2019 – DRELM****CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE  
PUESTO: TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO****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 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   |
|---|---|
| <b>Experiencia</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia laboral Dos (02) años en el sector público y/o privado.</li> <li>• 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</li> </ul> |
| <b>Competencias</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados, vocación de servicio, trabajo en equipo, Proactivo, Iniciativa, Analítico, Capacidad de trabajar bajo presión, Organización, Planificación, Manejo de información.</li> </ul>  |
| <b>Formación Académica, Grado Académico y/o Nivel de Estudios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Técnico de las carreras Administración o Contabilidad o Administración Bancaria o Secretariado o Computación e Informática o Comunicaciones o Diseño Gráfico</li> </ul>   |
| <b>Cursos y/o Estudios de Especialización</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso en Atención al Usuario o Técnicas de Comunicación o Comunicación Interna o Marketing u Oratoria.</li> </ul>  |
| <b>Conocimientos para el Puesto y/o Cargo.</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en Sistema de Trámite Documentario.</li> <li>• Conocimiento en Procedimiento Administrativo.</li> </ul>  |





PERU

Ministerio  
de EducaciónDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaOficina de  
AdministraciónUnidad de  
Recursos Humanos

### III CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO O CARGO

Principales funciones a realizar:

- Recibir, registrar y procesar la documentación ingresada por el usuario, realizando la verificación del contenido y requisitos asociados cuando corresponda, a fin de proceder con la derivación según la normatividad vigente.
- Atender, evaluar y orientar al usuario respecto a los trámites, solicitudes de información y procesamiento de la documentación en el marco de los lineamientos y/o disposiciones de la DRELM, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.
- Realizar acciones comunicacionales complementarias a la atención de quejas, reclamos y denuncias, como soporte y prevención de conflictos.
- Realizar el cierre diario de los expedientes bajo su responsabilidad y elaborar informes, reportes y estadísticas en el ámbito de su competencia.
- Apoyar en la implementación de mejoras en cuanto a la atención al usuario y público en general.
- Apoyar en la supervisión de la seguridad, limpieza y mantenimiento de las instalaciones de atención al usuario.
- Apoyar en la supervisión de la seguridad, limpieza y mantenimiento de las instalaciones de atención al usuario.
- Otras funciones que le encargue 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   |
|--|---|
| <b>Lugar de Prestación del Servicio</b>          | Jr. Julián Arce N° 412 (Ref. cuadra 4 de Av. Canadá) - Santa Catalina, La Victoria.   |
| <b>Duración del Contrato</b>                     | Desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del 2019.  |
| <b>Remuneración Mensual</b>                      | 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.  |
| <b>Otras condiciones esenciales del contrato</b> | Jornada laboral máxima de 45 horas semanales.<br>No tener impedimentos para contratar con el Estado.<br>No tener antecedentes penales, policiales, judiciales o proceso de determinación de responsabilidad.<br>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). |

### V CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

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





| SELECCIÓN   |  |   |
|---|--|---|
| Evaluación de Currículo Vitae   | 19.08.2019 al<br>22.08.2019                      | Comité de Evaluación  |
| Publicación de resultados de Currículo Vitae en el portal institucional de la DRELM | 23.08.2019                                       | Equipo de Vinculación y Desvinculación;<br>Equipo de Tecnología de la Información |
| Evaluación Técnica  | 26.08.2019                                       | Comité de Evaluación  |
| Publicación de resultados de la evaluación técnica                                  | 27.08.2019                                       | Equipo de Vinculación y Desvinculación;<br>Equipo de Tecnología de la Información |
| Entrevista Personal – Sede DRELM (Traer el expediente de postulación en físico)     | 28.08.2019                                       | Comité de Evaluación  |
| Publicación de resultado final en el portal institucional de LA DRELM.              | 28.08.2019                                       | Equipo de Vinculación y Desvinculación;<br>Equipo de Tecnología de la Información |
| SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO   |  |   |
| Suscripción del Contrato (**)   | 5 días hábiles después del resultado final.      | Equipo de Vinculación y Desvinculación  |
| Registro del Contrato   | 5 días hábiles después de la firma del contrato. | Equipo de Vinculación y Desvinculación  |

\*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.

## VI. REGISTRO DE POSTULACIÓN

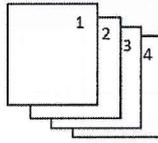
- Los postulantes interesados en el presente proceso de selección de la DRELM, deberán ingresar a la página web institucional <http://www.dreml.gov.pe/contratacion-de-personal> y descargar la FICHA DE POSTULACIÓN, a fin de proceder al llenado de los datos personales y adjuntar la siguiente documentación 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 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](mailto: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 confirmando el grado académico)<br>Si requiere colegiado y habilitado (Diploma de colegiatura y la constancia de habilidad vigente por el colegio profesional respectivo) |



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaOficina de  
AdministraciónUnidad de  
Recursos Humanos

|   |  |
|---|--|
| Servicio Militar Obligatorio y/o Discapacidad | Deberá acreditarse con copia simple de la Resolución respectiva  |
| Cursos y/o Programas de Especialización       | <p><b>Cursos:</b><br/>Deben ser en materias específicas afines a las funciones principales del puesto, incluye cualquier modalidad de capacitación: cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros, con una duración no menor de doce (12) horas o si es organizado por un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas, no menor de ocho (08) horas. No son acumulativos. Asimismo, los cursos de Especialización no menor de veinticuatro (24) horas.<br/>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados donde se indique el número de horas.</p> <p><b>Programas de Especialización o Diplomados:</b><br/>Son programas de formación orientados a desarrollar determinadas habilidades y/o competencias en el campo profesional y laboral, con una duración no menor de noventa (90) horas, si son organizados por disposiciones de un ente rector en el marco de sus atribuciones normativas, no menor de ochenta (80) horas.<br/>Deberá acreditarse con copias simples de los certificados donde se indique el número de horas.</p>   |
| Experiencia Laboral                           | <p><b>Experiencia General:</b><br/>El tiempo de experiencia laboral será contabilizado según las siguientes consideraciones:<br/>Para aquellos puestos donde se requiera formación técnica o universitaria, la experiencia general se contabilizará a partir del momento de egreso de la formación correspondiente, lo que incluye también las prácticas profesionales. Para ello, el postulante deberá presentar constancia de egreso.<br/>En caso contrario, la experiencia general se contabilizará considerando la fecha del grado bachiller y/o título técnico o universitario presentado.<br/>Para los casos donde se requiera los estudios de primaria y secundaria, se contabilizará cualquier experiencia laboral.<br/>Nota:<br/>En ningún caso se contabilizará prácticas pre profesionales, o formación laboral juvenil como experiencia general.</p> <p><b>Experiencia Específica:</b><br/>Es la experiencia asociada a la función y/o materia del puesto convocado, un nivel específico o al sector al que pertenece la entidad.<br/>Las funciones que declaren los postulantes como parte de su experiencia específica en el Anexo N° 01 serán consideradas válidas siempre que se encuentren relacionadas al perfil solicitado.</p> |
| Conocimiento para el puesto                   | Sera evaluada en la entrevista personal o de conocimiento.   |



| 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             |



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaOficina de  
AdministraciónUnidad de  
Recursos Humanos

|   |   |    |    |
|---|---|----|----|
| Puntaje Total de la Evaluación del Currículum | - | 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.

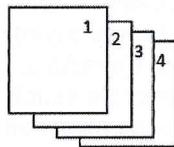
Finalizada esta etapa, el Comité de Evaluación publicará los resultados en la página web de la DRELM.

| 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 [seleccion.cas.oac@drelm.gob.pe](mailto:seleccion.cas.oac@drelm.gob.pe), 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 N° \_\_\_\_\_-201 \_\_-DRELM/UESTP

APELLIDOS Y NOMBRES:  
 PUESTO/ CARGO:  
 DNI:  
 N° 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





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<br>Entrevista<br>Personal<br>(0 - 50<br>puntos) | = | Promedio<br>Puntaje<br>Criterio A<br>(0 - 10<br>puntos) | + | Promedio<br>Puntaje<br>Criterio B<br>(0 - 10<br>puntos) | + | Promedio<br>Puntaje<br>Criterio C<br>(0 - 10<br>puntos) | + | Promedio<br>Puntaje<br>Criterio D<br>(0 - 10<br>puntos) | + | Promedio<br>Puntaje<br>Criterio E<br>(0 - 10<br>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<br>de las Fuerzas Armadas | = | 10% Sobre el Puntaje<br>obtenido<br>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<br>Total | = | Puntaje<br>Ponderado<br>Evaluación<br>Curricular | + | Puntaje<br>Ponderado<br>Evaluación<br>Técnica | + | Puntaje<br>Ponderado<br>Entrevista<br>Personal | + | Bonificación Lic.<br>FF.AA (10%<br>Sobre el puntaje<br>obtenido en la<br>Entrevista<br>Personal) |
|------------------|---|--|---|---|---|--|---|--|

|                  |   |                  |   |  |
|------------------|---|------------------|---|--|
| Puntaje<br>Final | = | Puntaje<br>Total | + | Bonificación por<br>Discapacidad de<br>15% sobre el<br>Puntaje Total |
|------------------|---|------------------|---|--|





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.dreilm.gob.pe](http://www.dreilm.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<br>MINIMO | PUNTAJE<br>MÁXIMO |
|---|-------|-------------------|-------------------|
| <b>EVALUACION DEL CURRÍCULO VITAE DOCUMENTO</b> | 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                |
| <b>EVALUCIONES</b>                              |       |                   |                   |
| EVALUACION TÉCNICA                              | 20%   | 14                | 20                |
| <b>ENTREVISTA</b>                               |       |                   |                   |
| PUNTAJE DE LA ENTREVISTA PERSONAL               | 50%   | 35                | 50                |
| <b>TOTAL</b>                                    | 100 % | 79                | 100               |

#### VIII. SUSCRIPCIÓN Y REGISTRO DEL CONTRATO

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.

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

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

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





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Dirección Regional  
de Educación  
de Lima Metropolitana

Oficina de  
Administración

Unidad de  
Recursos Humanos

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.



El Comité Evaluador

