

**PERÚ**Ministerio
de EducaciónSuperintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

AVISO DE CONVOCATORIA**PROCESO DE CONTRATACIÓN POR REEMPLAZO CAS N° 040-2022-SUNEDU**

CARGO ESTRUCTURAL	NOMBRE DE PUESTO	ÓRGANO	UNIDAD ORGÁNICA	VACANTES
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE DE ATENCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO	1

I. GENERALIDADES**1.1. Objeto de la convocatoria**

Contratar los servicios de un (01) Asistente Administrativo I – Asistente de Atención de Canal Telefónico y Virtual para la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración de la SUNEDU.

1.2 Dependencia solicitante

Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración.

1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina Recursos Humanos.

1.4 Base Legal

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Resolución de Secretaria General N° 0026-2020-SUNEDU, que aprueba la "Directiva que regula el proceso de contratación de servidores/as bajo el régimen especial de contrataciones administrativa de servicios de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU".
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000065-2020-SERVIR-PE, que aprueba por delegación, la "Guía para la virtualización de los concursos públicos del Decreto Legislativo N° 1057".
- Las demás disposiciones que resulten aplicables al Contrato Administrativo de Servicios y sus modificaciones.

II. PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Formación académica, grado académico y/ o nivel de estudios	• Bachiller profesional universitario en Administración o Derecho o Comunicaciones o Ingeniería Industria.
Cursos y/o programas de especialización y/ o diplomado	• Curso(s) cuyo total de horas acumuladas sea como mínimo de 48 horas en Atención al Público o Gestión Pública o Gestión por Procesos o Derecho Administrativo.
Experiencia	• Experiencia laboral general mínima de tres (03) años. • Experiencia específica: - Experiencia específica mínima de dos (02) años desde el nivel de puesto de Auxiliar o Asistente desempeñando funciones similares en el sector público o privado. - Experiencia específica mínima de un (01) año en el sector público.
Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto y/o cargo	• Atención al público o gestión por procesos o gestión pública o derecho administrativo.
Conocimientos de aplicación de Ofimática e Idiomas	• Procesador de textos (Básico), Hojas de cálculo (Básico) y Programa de Presentaciones (Básico).

Nota: Los criterios de evaluación, así como la información que debe conocer el interesado respecto al presente concurso público se encuentra publicado en las Bases.

III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO**Principales funciones a desarrollar son:**

1. Supervisar y orientar al personal que brinda la atención a los usuarios que efectúan consultas a través del canal telefónico y del canal virtual.
2. Coordinar la atención del canal telefónico y del canal virtual para efectuarse de manera oportuna, cordial, servicial, de acuerdo a los protocolos establecidos y en línea con la normativa vigente.
3. Coordinar la absolución de consultas complejas que se presentan durante la atención que se brinda a través del canal telefónico y del canal virtual.



PERÚ

Ministerio
de EducaciónSuperintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

4. Elaborar cuadros estadísticos y reportes de las atenciones diarias realizadas mediante el canal telefónico y del canal virtual.
5. Llevar un registro de las consultas frecuentes, consultas complejas y de las incidencias presentadas en la atención a los usuarios mediante el canal telefónico y virtual.
6. Orientar a los usuarios, a través de la vía telefónica o correo institucional, sobre los requisitos, servicios y otros tipos de consultas.
7. Proponer mejoras para el servicio de atención telefónica y virtual.
8. Otras funciones asignadas que le sean asignadas por el jefe inmediato.

IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicio	Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración.
Modalidad de prestación de servicios	Modalidad mixta (presencial y trabajo remoto)
Duración del contrato	Tres (03) meses renovables hasta el 31.12.2022, como plazo máximo de prórroga, de acuerdo al numeral 3 de la septuagésima tercera disposición complementaria final de la Ley N° 31365- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
Contraprestación mensual	S/. 4 669.70 (Cuatro mil seiscientos sesenta y nueve con 70/100 soles). Incluyen impuestos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al personal contratado.

V. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO (**)(***)

ETAPAS DEL PROCESO		CRONOGRAMA	RESPONSABLE
CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO			
1	Publicación de la Convocatoria <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en el Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del Sector Público – Talento Perú: https://talentoperu.servir.gob.pe/ • Publicación y Difusión en la página web institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria: https://talento.sunedu.gob.pe/ y otras bolsas laborales. 	Del 16 al 31 de agosto de 2022 (10 días hábiles)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
2	Reclutamiento Postular por la plataforma virtual de convocatorias CAS y adjuntar los siguientes Anexos: <ul style="list-style-type: none"> • Anexo N° 11: Carta de presentación del postulante • Anexo N° 12: Declaración jurada del postulante • Anexo N° 13: Declaración jurada de antecedentes penales, policiales y judiciales. Los anexos están disponibles en nuestra página web para ser descargados, estos deberán ser cargados en un (01) solo archivo PDF y como se indica en las Bases.	01 de setiembre de 2022 (desde las 08:30 hasta las 16:30 horas)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
SELECCIÓN			
3	Evaluación de la Ficha de Postulante	02, 05 y 06 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de la Evaluación de la Ficha de Postulante*	07 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
5	Evaluación de Conocimientos Técnicos	08 y/o 09 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
6	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos Técnicos*	09 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
7	Recepción del currículum vitae u hoja de vida con los documentos que acrediten lo declarado en la Ficha de Postulación (en un (01) solo archivo PDF y como se indica en las Bases) a través de la plataforma virtual de convocatorias CAS	12 de setiembre de 2022 (desde las 08:30 hasta las 16:30 horas)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información



8	Evaluación Curricular	13 y 14 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular y programación de Entrevistas Personales*	15 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
10	Entrevista Personal	16, 19 y/o 20 de setiembre de 2022	Comité de Entrevistas
11	Publicación de resultados finales*	20 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción y registro del Contrato	Del 21 al 27 de setiembre de 2022	Oficina de Recursos Humanos

* La publicación de resultados se realizarán ingresando al enlace institucional <https://talento.sunedu.gob.pe/>

** De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso serán comunicadas oportunamente a través del enlace institucional <https://talento.sunedu.gob.pe/>

*** **Todas las etapas se llevarán a cabo de manera virtual.**

VI. DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Evaluación de Conocimientos Técnicos	21	30
Evaluación Curricular	30	30
Entrevista Personal	20	40
PUNTAJE TOTAL	71	100

VII. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La información consignada en la Ficha de Postulante y Anexos N° 11, N° 12 y N° 13 tienen carácter de Declaración Jurada, por lo que el/la postulante será responsable de los datos consignados en dichos documentos y se somete al proceso de fiscalización posterior que lleve a cabo la entidad.

VIII. DE LA DECLARATORIA DE DESIERTO O DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO

8.1. Declaratoria del proceso como desierto

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

- Cuando no se presenten postulantes.
- Cuando ninguno de los/as candidatos/as cumpla con los requisitos mínimos.
- Cuando habiendo cumplido con los requisitos mínimos, ninguno de los/as candidatos/as obtenga el puntaje mínimo o no asista a la evaluación de conocimientos técnicos, la evaluación curricular o la entrevista personal, según corresponda.

En caso de producirse alguno de los citados supuestos, la Oficina de Recursos Humanos da por culminado el proceso de contratación al declararlo desierto.

8.2. Cancelación del proceso de selección

El proceso puede ser cancelado en alguno de los siguientes supuestos, sin que sea responsabilidad de la entidad:

- Cuando desaparezca la necesidad del servicio con posterioridad al inicio del proceso de contratación, previa comunicación del área usuaria.
- Por restricciones presupuestales.
- Otros supuestos debidamente justificados.