

**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
<b>CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO</b>			
1	<b>Publicación de la Convocatoria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en el Sistema de Difusión de Ofertas Laborales y Prácticas del Sector Público – Talento Perú: <a href="https://talentoperu.servir.gob.pe/">https://talentoperu.servir.gob.pe/</a></li> <li>• Publicación y Difusión en la página web institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria: <a href="https://talento.sunedu.gob.pe/">https://talento.sunedu.gob.pe/</a> y otras bolsas laborales.</li> </ul>	Del 16 al 31 de agosto de 2022 (10 días hábiles)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
2	<b>Reclutamiento</b> <b>Postular por la plataforma virtual de convocatorias CAS y adjuntar los siguientes Anexos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo N° 11: Carta de presentación del postulante</li> <li>• Anexo N° 12: Declaración jurada del postulante</li> <li>• Anexo N° 13: Declaración jurada de antecedentes penales, policiales y judiciales.</li> </ul> <b>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.</b>	01 de setiembre de 2022 (desde las 08:30 hasta las 16:30 horas)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
<b>SELECCIÓN</b>			
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
<b>SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

## 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.