



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Superintendencia  
Nacional de Educación  
Superior Universitaria

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

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## AVISO DE CONVOCATORIA

### PROCESO DE CONTRATACIÓN CAS POR REEMPLAZO N° 055-2024-SUNEDU

CARGO ESTRUCTURAL	NOMBRE DE PUESTO	ÓRGANO	VACANTES
TÉCNICO ADMINISTRATIVO II	OPERADOR(A) DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	1

#### I. GENERALIDADES

##### 1.1. Objeto de la convocatoria

Contratar los servicios de un (01) Técnico Administrativo II / Operador(a) de Atención al Ciudadano Canal Virtual para la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Sunedu.

##### 1.2 Dependencia solicitante

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

##### 1.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación

Oficina de Recursos Humanos.

##### 1.4 Base Legal

- Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- 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.
- Resolución de Secretaría General N° 0058-2022-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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bachiller Universitario en Administración y/o Contabilidad y/o Derecho y/o Ingeniería Industrial y/o Economía.</li></ul>
Cursos y/o programas de especialización y/ o diplomado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso(s) cuyo total acumulado de horas sea como mínimo de sesenta (60) en Atención al ciudadano y/o Gestión Pública y/o Derecho Administrativo y/o afines a las funciones del puesto.</li></ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia laboral general mínima de tres (03) años ya sea en el sector público o privado.</li><li>• Experiencia específica:<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia específica mínima de dos (02) años desempeñando funciones similares en el sector público o privado.</li><li>- Experiencia específica mínima de un (01) año en el sector público.</li></ul></li></ul>
Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto y/o cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al ciudadano, gestión pública y derecho administrativo.</li></ul>
Conocimientos de aplicación de Ofimática e Idiomas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesador de textos (Básico) y Hojas de cálculo (Básico)</li></ul>

*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



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónSuperintendencia  
Nacional de Educación  
Superior Universitaria

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

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**Principales funciones a desarrollar:**

1. Brindar atención a los ciudadanos que acceden al canal virtual de la entidad de acuerdo a los protocolos y normativa vigente.
2. Brindar información a los ciudadanos sobre los requisitos de trámites y otros servicios que se otorguen a través del canal virtual.
3. Absolver consultas de índole general efectuadas por los ciudadanos a través del canal virtual.
4. Realizar actividades de coordinación con el personal de la Oficina para derivar las consultas sobre casos específicos.
5. Llevar un registro de los ciudadanos que efectúan consultas (diario, semanal y mensual) a través del canal virtual, de acuerdo a los formatos establecidos.
6. Hacer uso de las herramientas y sistemas informáticos institucionales para dar orientación a los ciudadanos.
7. Brindar apoyo en las actividades de atención al ciudadano en las diversas modalidades.
8. Otras funciones asignadas por su superior jerárquico, relacionadas a la misión del puesto (\*).

(\*) **Misión del Puesto:** Ejecutar las actividades de asistencia y orientación al ciudadano en las consultas que se desarrollan a través del canal virtual.

**IV. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación de servicio	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Modalidad de prestación de servicios	Modalidad Presencial
Duración del contrato	Tres (03) meses; pudiendo ser renovado de acuerdo a necesidades institucionales y/o disponibilidad presupuestal como plazo máximo hasta el 31.12.2024 o hasta que culmine la necesidad transitoria. Sujeto al periodo de prueba de tres (3) meses, acorde al artículo 10 del Decreto Legislativo 1057.
Contraprestación mensual	S/. 3.745,71 (Tres mil setecientos cuarenta y cinco con 71/100 soles), adicionalmente a la remuneración mensual, se otorgará el incremento remunerativo de S/ 64.19 (Sesenta y cuatro con 19/100 soles) de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 311-2022-EF, y de S/ 50.00 (Cincuenta con 00/100 soles) de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 313-2023-EF. 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 05 al 18 de setiembre de 2024 (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>	19 de setiembre de 2024 (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	Del 20 al 26 de setiembre de 2024	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de la Evaluación de la Ficha de Postulante*	26 de setiembre de	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de



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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

		2024	Tecnologías de la Información
5	Evaluación de Conocimientos Técnicos	27 y/o 30 de setiembre y/o 01 de octubre de 2024	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
6	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos Técnicos*	01 de octubre de 2024	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	02 de octubre de 2024 (desde las 08:30 hasta las 16:30 horas)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
8	Evaluación Curricular	Del 03 al 10 de octubre de 2024	Oficina de Recursos Humanos
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular y programación de Entrevistas Personales*	10 de octubre de 2024	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
10	Entrevista Personal	Del 11 al 16 de octubre de 2024	Comité de Entrevistas
11	Publicación de resultados finales*	16 de octubre de 2024	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
<b>SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO</b>			
12	Suscripción y registro del Contrato	Del 17 al 23 de octubre de 2024 (05 días hábiles)	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.



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Superintendencia  
Nacional de Educación  
Superior Universitaria

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

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## **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.