



PERÚ

Ministerio
de EducaciónSuperintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"**AVISO DE CONVOCATORIA**
PROCESO DE CONTRATACIÓN CAS POR REEMPLAZO N° 029-2026-SUNEDU

CARGO ESTRUCTURAL	NOMBRE DE PUESTO	ÓRGANO	UNIDAD ORGÁNICA	VACANTES
-	ASISTENTE DE ATENCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	-	1

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

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu, requiere seleccionar y contratar bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios a una (01) persona que reúna los requisitos y cumpla con el perfil establecido para ocupar el puesto de "Asistente de Atención de Canal Telefónico y Virtual".

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° 32513, Ley de Presupuesto del sector público para el año fiscal 2026.
- 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"> • Bachiller profesional universitario en Administración o Derecho o Comunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Administrativa o Ingeniería Comercial.
Cursos y/o programas de especialización y/ o diplomado	<ul style="list-style-type: none"> • Curso(s) cuyo total de horas acumuladas sea como mínimo de cuarenta y ocho (48) horas en Atención al Público o Gestión Pública o Gestión por Procesos o Derecho Administrativo o Gestión de Reclamos.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral general mínima de tres (03) años ya sea en el sector público o privado. • Experiencia específica: <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia específica mínima de dos (02) años desempeñando funciones similares en el sector público y/o privado. - Experiencia específica mínima de dos (02) años desde el nivel de Asistente. - Experiencia específica mínima de un (01) año en el Sector Público.
Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto y/o cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público o gestión por procesos o gestión pública o derecho administrativo.
Conocimientos de aplicación de Ofimática e Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de textos (Básico), Hojas de cálculo (Básico) y Programa de Presentaciones (Básico).
Habilidades o Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico, comunicación asertiva, trabajo en equipo y orientación a resultados.

Nota: Los criterios de evaluación, así como toda la información que debe conocer el/la postulante y/o candidato/a, bajo responsabilidad, respecto a cada una de las etapas del presente concurso público se encuentra contenida en las Bases del proceso de selección CAS, ubicadas en el siguiente enlace: <https://talento.sunedu.gob.pe/>



PERÚ

Ministerio
de EducaciónSuperintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"**III. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO****Principales funciones a desarrollar:**

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.
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	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Modalidad de prestación de servicios	Modalidad Presencial
Duración del contrato	A plazo determinado (necesidad transitoria) por tres (03) meses sujetos a prórroga o renovación de contrato en función a la necesidad y/o disponibilidad presupuestal. El plazo del contrato se encuentra sujeto al periodo de prueba previsto en el artículo 10 del Decreto Legislativo 1057 incorporado por la Ley N° 29849.
Compensación mensual	S/. 4,669.70 (Cuatro mil seiscientos sesenta y nueve con 70/100 soles) mensuales. Incluyen impuestos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al personal contratado bajo esta modalidad.

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 15 al 28 de abril de 2026 (10 días hábiles)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
2	Reclutamiento Postulación a través de la plataforma virtual de convocatorias CAS completando la ficha de postulante y adjuntando 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 para ser descargados en nuestra página web.	29 de abril de 2026 (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	Del 30 de abril al 07 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos
4	Publicación de resultados de la Evaluación de la Ficha de Postulante	07 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información



PERÚ

Ministerio
de EducaciónSuperintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

5	Evaluación de Conocimientos Técnicos	08 y/o 11 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
6	Publicación de resultados de la Evaluación de Conocimientos Técnicos	11 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
7	Recepción del Expediente Curricular (currículo vitae u hoja de vida con los documentos que acrediten lo declarado en la Ficha de Postulante), a través de la plataforma virtual de convocatorias CAS.	12 de mayo de 2026 (desde las 08:30 hasta las 16:30 horas)	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
8	Evaluación Curricular	Del 13 al 19 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos
9	Publicación de resultados de Evaluación Curricular y programación de Entrevistas Personales	19 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
10	Entrevista Personal	Del 20 al 22 de mayo de 2026	Comité de Entrevistas
11	Publicación de resultados finales	22 de mayo de 2026	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Tecnologías de la Información
SUSCRIPCION Y REGISTRO DEL CONTRATO			
12	Suscripción y registro del Contrato	Del 25 al 29 de mayo de 2026 (05 días hábiles)	Oficina de Recursos Humanos

* La publicación de resultados se podrán visualizar ingresando al siguiente enlace: <https://talento.sunedu.gob.pe/>

** De existir modificaciones en el cronograma, modalidad y/o de ejecución de las etapas del proceso serán comunicadas oportunamente y se podrán visualizar ingresando al siguiente enlace: <https://talento.sunedu.gob.pe/>

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

VI. PUNTUACIONES EN LAS ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Las evaluaciones dentro del proceso de selección tienen un puntaje aprobatorio mínimo y máximo, distribuyéndose de la siguiente manera:

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

*Los/as candidatos/as pueden obtener un puntaje mayor al puntaje máximo aprobatorio al otorgarles una o más bonificaciones.

La evaluación de Ficha de Postulante, Evaluación de Conocimientos Técnicos (en caso se considere en el aviso de convocatoria), Evaluación Curricular y Entrevista Personal son de carácter ELIMINATORIO. En caso el/la postulante o candidato/a no alcance el puntaje mínimo aprobatorio será considerado/a NO APTO/A; solo podrá acceder a la siguiente evaluación quien haya calificado en la evaluación previa.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS