

## CONVOCATORIA CAS N° 417 - 2018 “GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACION INFORMATICA”

### I. ASPECTOS GENERALES:

Todo postulante debe revisar previamente las Bases de las Convocatorias para la Contratación Administrativa de Servicios, las cuales se encuentran publicadas en el Portal UNETE A SUNAT, dichas Bases rigen TODOS los procesos de selección de personal CAS de nuestra Institución.

#### 1.1 Lugar de ejecución del proceso:

Todas las etapas del proceso de selección se ejecutarán en la ciudad de LIMA

### II. ASPECTOS ESPECÍFICOS:

#### 2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de UN (01) “GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACION INFORMATICA” para: Asistir y orientar a los contribuyentes o ciudadanos en general en diferentes procedimientos tributarios o aduaneros, ligados a los servicios y aplicativos informáticos que la SUNAT ofrece, a su vez, gestionar y reportar los inconvenientes informáticos comunicados por los contribuyentes, con la finalidad de promover el cumplimiento tributario.

#### 2.2 Unidad orgánica solicitante:

7B2200 - DIVISION DE CANALES CENTRALIZADOS - INGP

#### 2.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de selección:

8A1400 - DIVISIÓN DE INCORPORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL – INRH

#### 2.4 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, Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Las demás disposiciones que regulen el Contrato Administrativo de Servicios.
- Resolución de SUNAT N° 128-2016 que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria y modificatorias.
- RINRH N° 40-2017-SUNAT/80000 que aprueba la incorporación del CAS en SUNAT
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR/PE
- Ley N° 29973- Ley General de la Persona con Discapacidad).

### III. PRINCIPALES FUNCIONES A DESARROLLAR:

- Brindar asistencia y orientación sobre los procedimientos y normas tributarias y aduaneras, asociados a los aplicativos informáticos, productos y servicios específicos de proyectos informáticos de la SUNAT, entre otros: Sistema de Emisión Electrónica de Comprobantes de Pago, Sistema de Libros Electrónicos (SLE y PLE), autorizaciones de ingreso y salida de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados, Planilla Electrónica (PLAME), etc.
- Brindar asistencia y orientación en los diversos trámites ante la SUNAT, de los contribuyentes y sus representantes, entre otros: del RUC, comprobantes de pago, declaraciones juradas, y asistir en trámites que se realizan a través de SUNAT Operaciones en Línea (SOL).
- Orientar sobre la captura de medio magnéticos de Declaraciones Juradas PDT determinativos e informativo, así como en el uso del medio virtual en relación a trámites y consultas.
- Contactar al contribuyente a fin de informarle la solución de los problemas informáticos reportados.
- Apoyar en la planificación y ejecución de las charlas y capacitaciones en materia informática, a fin de difundir y contribuir con el cumplimiento voluntario.
- Participar en las pruebas de productos informáticos sobre temas de competencia del área o proponer las mejoras pertinentes.
- Recibir y registrar quejas y sugerencias que comuniquen los ciudadanos y contribuyentes.

- Monitorear la Plataforma Tecnológica de Call Center y elaborar reportes de gestión de la misma.
- Apoyar en la recepción y captura de las comunicaciones al RUC, actualización o modificación de datos, efectuadas por el canal telefónico.
- Otras funciones que se le asignen.

#### IV. PERFIL DEL PUESTO

El postulante deberá tener en cuenta lo señalado en el presente punto, además de lo precisado en el las "Bases de las Convocatorias".

DETALLE	REQUISITOS
<b>Formación Académica</b> Es obligatorio adjuntar en la ficha de postulación los documentos que acrediten la formación académica, siempre y cuando no se encuentren registrados en SUNEDU.	Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software o menciones afines de las carreras señaladas.
<b>Conocimientos Técnicos</b> Deberá indicar en la declaración jurada de postulación virtual (De no declararlo, será calificado como No Apto).	Conocimientos en sistema operativo Windows, estructura de datos y códigos XML o estándar UBL 2.0.
<b>Conocimientos de ofimática e idiomas</b> Es obligatorio detallar en la ficha de Postulación (de no detallar los conocimientos requeridos en la convocatoria, será calificado como No Apto).	Microsoft Word: Nivel intermedio. Microsoft Excel: Nivel intermedio. Microsoft PowerPoint: Nivel intermedio.
<b>Experiencia Laboral</b> Es obligatorio adjuntar en la Ficha de Postulación los documentos que acrediten el requisito (de no adjuntar el sustento, será calificado como No Apto).	Experiencia General: Dos (02) años. Experiencia específica: Un (01) año en labores de mesa de ayuda (Helpdesk), atención de llamadas en Call Center, o Programador o analista de calidad de sistemas que utilicen transmisión de datos vía archivos XML. De esta experiencia el nivel mínimo de puesto requerido es de: Practicante Profesional.
<b>Habilidades o competencias</b>	Orientación al trabajo en equipo, Vocación de Servicio, Orientación a resultados.

#### V. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	LIMA
Duración del contrato	HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2018, CON POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN.
Remuneración mensual	S/ 4,200 (CUATRO MIL DOSCIENTOS Y 00/100 SOLES) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
Jornada Laboral	40 HORAS SEMANALES EN TURNOS ROTATIVOS

#### VI. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

- El **cronograma es tentativo**, sujeto a variaciones que se darán a conocer oportunamente a través del portal Únete a la SUNAT, es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento permanente de la convocatoria en el portal web <http://unete.sunat.gob.pe/>
- Todas las publicaciones se realizarán por medio del portal web <http://unete.sunat.gob.pe/>
- En la publicación de los resultados de cada etapa, se anunciará la fecha, lugar y hora de ejecución de la siguiente etapa.
- Cada etapa es de carácter obligatorio y eliminatorio.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN	FECHAS	ÁREA RESPONSABLE
Publicación de la convocatoria en el portal web <a href="http://empleosperu.gob.pe">http://empleosperu.gob.pe</a> y en <a href="http://unete.sunat.gob.pe/">http://unete.sunat.gob.pe/</a>	03/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Inscripción Virtual en el portal web	Del 13/07/2018 al 16/07/2018	Postulante
<b>SELECCIÓN</b>		
Verificación de Cumplimiento de Requisitos Generales	Del 17/07/2018 al 18/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Publicación de APTOS a las Evaluaciones Virtuales	19/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Evaluaciones Virtuales: (Referencial) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad</li> <li>• Competencias</li> </ul>	20/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Publicación de APTOS a Verificación de Cumplimiento de Requisitos Específicos y Evaluación Curricular	23/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Verificación de Cumplimiento de Requisitos Específicos y Evaluación Curricular Comprende la revisión de la "Ficha de Postulación Virtual" y los documentos sustentatorios declarados en la postulación en concordancia con el "Perfil de Puesto".	24/07/2018 al 30/07/2018	Unidad orgánica solicitante
Publicación de APTOS a Evaluación escrita	31/07/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Evaluaciones escritas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Conocimientos del puesto</li> <li>• Evaluación Psicotécnica</li> </ul>	02/08/2018	División de Incorporación y Administración de Personal y/o Oficina o Sección de Soporte Administrativo.
Publicación de Aptos a Entrevista	03/08/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Entrevista Personal	07/08/2018	Comité de Entrevista
Publicación de Resultado Final	08/08/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
<b>SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO</b>		
Firma de Contrato	10/08/2018	División de Incorporación y Administración de Personal
Ingreso de Personal	13/08/2018	

## VII. FACTORES DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos (Escala Eneatipo), distribuyéndose de esta manera:

EVALUACIONES		PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MÁXIMO	PESO
VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		APTO /NO APTO (Cualitativo)		
<b>EVALUACIÓN CURRICULAR:</b> Experiencia específica mínima: Un (01) año en labores de mesa de ayuda (Helpdesk), atención de llamadas en Call Center, o Programador o analista de calidad de sistemas que utilicen transmisión de datos vía archivos XML.				
Menor a 02 años	5.00 puntos	5.00	9.00	30%
Desde 02 años hasta 03 años	7.00 puntos			
Mayor a 03 años	9.00 puntos			
EVALUACIÓN VIRTUAL		REFERENCIAL		
<b>EVALUACIONES ESCRITAS</b>				
• Evaluación de Conocimientos del puesto		5.00	9.00	30%
• Evaluación Psicotécnica		5.00	9.00	
ENTREVISTA		5.00	9.00	40%
<b>PUNTAJE FINAL</b>		5.00	9.00	100%