

CONVOCATORIA CAS N° 457 - 2018

GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACION INFORMATICA

I. ASPECTOS GENERALES:

Todo postulante debe revisar previamente las [Bases de la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios](#), las cuales se encuentran publicadas en el Portal UNETE A SUNAT, dichas Bases rigen para todos los procesos de selección de personal bajo el referido decreto.

1.1 Lugar de ejecución del proceso:

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

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de CINCO (5) **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 (DIAP).

III. PRINCIPALES FUNCIONES A DESARROLLAR:

1. 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.
2. 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).
3. 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.
4. Contactar al contribuyente a fin de informarle la solución de los problemas informáticos reportados.
5. Apoyar en la planificación y ejecución de las charlas y capacitaciones en materia informática, a fin de difundir y contribuir con el cumplimiento voluntario.
6. Participar en las pruebas de productos informáticos sobre temas de competencia del área o proponer las mejoras pertinentes.
7. Recibir y registrar quejas y sugerencias que comuniquen los ciudadanos y contribuyentes.
8. Monitorear la Plataforma Tecnológica de Call Center y elaborar reportes de gestión de la misma.
9. Apoyar en la recepción y captura de las comunicaciones al RUC, actualización o modificación de datos, efectuadas por el canal telefónico.
10. Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

- 4.1 **Coordinaciones Internas** : Unidades usuarias de la Intendencia de Gestión Operativa.
4.2 **Coordinaciones Externas** : Contribuyentes y ciudadanos en general.

V. PERFIL DEL PUESTO

El postulante deberá tener en cuenta lo señalado en el presente punto, además de lo precisado en las [Bases de la Convocatoria para la Contratación Administrativa de Servicios.](#)

| DETALLE | REQUISITOS | REGISTRAR EN FICHA DE POSTULACIÓN |
|---|---|-----------------------------------|
| Formación Académica | Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software o menciones afines de las carreras señaladas. | Sección 3 |
| Conocimientos Técnicos | Conocimientos en sistema operativo Windows, estructura de datos y códigos XML o estándar UBL 2.0. | Declaración Jurada de Postulación |
| Conocimientos de ofimática e idiomas | Microsoft Word: Nivel intermedio. Microsoft Excel: Nivel intermedio. Microsoft PowerPoint: Nivel intermedio. | Sección 6 |
| Experiencia Laboral | General: Dos (02) años. Específica (incluido en la experiencia general): 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. Nivel mínimo a ser considerado como experiencia específica: Practicante Profesional | Sección 7 |
| Habilidades o competencias | Orientación al trabajo en equipo, Vocación de Servicio, Orientación a resultados. | Se evaluará en la entrevista |

VI. CRITERIOS 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 | PESO | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MÁXIMO |
|---|-----------------------------|----------------|----------------|
| Evaluación Virtual de Conocimientos del puesto | 30% | 5.00 | 9.00 |
| Evaluación Virtual Psicotécnica | | 5.00 | 9.00 |
| Evaluación Virtual de Integridad | Apto/ No apto (cualitativo) | | |

| | | | | |
|--|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|
| Verificación de Cumplimiento de Requisitos Específicos | | Apto/ No apto (cualitativo) | | |
| Evaluación Curricular: Se evaluará el tiempo de experiencia específica requerida para el puesto. | | | | |
| Menor a 02 años | 5.00 puntos | 30% | 5.00 | 9.00 |
| Desde 02 años hasta 03 años | 7.00 puntos | | | |
| Mayor a 03 años | 9.00 puntos | | | |
| Entrevista | | 40% | 5.00 | 9.00 |
| PUNTAJE FINAL | | 100% | 5.00 | 9.00 |

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|---|
| Lugar de prestación del servicio | Sedes o establecimientos donde opera la 7B2200 - DIVISION DE CANALES CENTRALIZADOS - INGP |
| Duración del contrato | Hasta el 31 de diciembre 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 |

VIII. 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 http://empleosperu.gob.pe y en http://unete.sunat.gob.pe/ | 26/11/2018 | DIAP |
| Inscripción Virtual en el portal web | Del 05/12/2018 al 07/12/2018 | Postulante |
| SELECCIÓN | | |
| Publicación de APTOS a las Evaluaciones Virtuales | 08/12/2018 | DIAP |

| | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|
| Evaluaciones Virtuales: <ul style="list-style-type: none">- Conocimientos del puesto- Psicotécnica- Integridad (Referencial) | 08/12/2018 | DIAP |
| Publicación de APTOS a Verificación de requisitos específicos | 10/12/2018 | DIAP |
| Verificación de Cumplimiento de Requisitos Específicos y Evaluación Curricular | Del 10/12/2018 al 11/12/2018 | Unidad orgánica solicitante |
| Publicación de Aptos a Entrevista | 12/12/2018 | DIAP |
| Entrevista Personal | 14/12/2018 | Comité de Entrevista |
| Publicación de Resultado Final | 15/12/2018 | DIAP |
| | | |
| Firma de Contrato | 17/12/2018 | DIAP |
| Ingreso de Personal | 18/12/2018 | |

División de Incorporación y Administración de Personal
Intendencia Nacional de Recursos Humanos