

CONVOCATORIA CAS N° 006 - 2019

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**.

1.2 Instrucciones generales:

En caso existan procesos cuyo plazo de inscripción sea el mismo, los interesados solo deberán postular a una de las convocatorias. De registrar más de una, se considerará únicamente la primera postulación.

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de **Cuatro (4) 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 : 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 MINIMO	PUNTAJE MÁXIMO
Verificación de Requisitos Generales	Apto/ No apto (cualitativo)		
Evaluación Virtual de Integridad	Rindió / No rindió (cualitativo)		
Evaluación Virtual de Competencias	Rindió / No rindió (cualitativo)		
Evaluación Virtual de Conocimientos del puesto	30%	5.00	9.00
Evaluación Virtual Psicotécnica	15%	5.00	9.00
Evaluación Curricular:	Apto/ No apto (cualitativo)		
Puntuación de la Evaluación Curricular: Se evaluará el tiempo de experiencia específica requerida para el puesto.			
Menor a 02 años	5.00 puntos	30%	5.00
Desde 02 años hasta 03 años	7.00 puntos		
Mayor a 03 años	9.00 puntos		
Entrevista Virtual	Apto/ No apto (cualitativo)		
Entrevista Personal	25%	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 30 de junio de 2019, con posibilidad de renovación.
Remuneración mensual	S/ 4,200.00 (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/	Del 25/02/2019 al 08/03/2019	DIAP
Inscripción Virtual en el portal web	Del 07/03/2019 al 08/03/2019	Postulante
SELECCIÓN		
Verificación de Requisitos Generales	11/03/2019	DIAP
Publicación de APTOS a Evaluaciones Virtuales de Conocimientos del Puesto y Psicotécnica	12/03/2019	DIAP
Evaluaciones Virtuales: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos del puesto • Psicotécnica 	13/03/2019	Postulante
Publicación de APTOS a Evaluaciones Virtuales de Integridad y Competencias	15/03/2019	DIAP
Evaluaciones Virtuales: <ul style="list-style-type: none"> • Integridad • Competencias 	18/03/2019	Postulante
Publicación de APTOS a Evaluación Curricular	20/03/2019	DIAP
Evaluación Curricular	Del 21/03/2019 al 25/03/2019	Unidad orgánica solicitante
Publicación de Aptos a Entrevista Virtual	26/03/2019	DIAP
Entrevista Virtual	27/03/2019	Postulante
Publicación de Aptos a Entrevista Final	29/03/2019	DIAP
Entrevista Final	01/04/2019	Comité de Entrevista
Publicación de Resultado Final	01/04/2019	DIAP
Firma de Contrato	03/04/2019	DIAP
Ingreso de Personal	04/04/2019	

División de Incorporación y Administración de Personal
Gerencia de Gestión del Empleo