

CONVOCATORIA CAS N° 005 - 2022

GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACIÓN INFORMÁTICA

I. ASPECTOS GENERALES:

El proceso de selección de personal se rige de acuerdo con las [Bases de los procesos de selección de personal para la contratación administrativa de servicios - CAS en el marco de la Ley N° 31365](#).

1.1 Lugar de ejecución del proceso:

Todas las etapas del proceso de selección se ejecutarán de manera virtual de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de TRES (3) GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACIÓN INFORMÁTICA para Asistir y orientar a los contribuyentes o ciudadanos en general respecto a los diferentes procedimientos tributarios o aduaneros, ligados a los servicios y aplicativos informáticos que la SUNAT ofrece. Además, reportar y gestionar la atención de los incidentes informáticos comunicados por los contribuyentes, con la finalidad de promover el cumplimiento tributario.

2.2 Unidad orgánica solicitante:

7B2200 - DIVISIÓN DE CANALES CENTRALIZADOS

2.3 Dependencia encargada de realizar el proceso de selección:

8A1400 - División de Incorporación y Administración de Personal – INRH (DIAP).

III. 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.
2. Brindar asistencia y orientación en los diversos trámites ante la SUNAT, de los contribuyentes y sus representantes, 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 con relación a trámites y consultas.
4. Hacer seguimiento y 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 calidad de productos informáticos relacionados a 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 mediante trámites por el canal telefónico.
10. Realizar actividades de difusión sobre temas de competencia del área.
11. Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES:

4.1 Coordinaciones Internas :

Unidades de las Intendencias Regionales, Unidades de la Intendencia Lima, Oficina de Defensoría al Contribuyente y usuario aduanero.

4.2 Coordinaciones Externas :

Contribuyentes y ciudadanos en general.

V. REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO:

| DETALLE | REQUISITOS | REGISTRAR EN "REGISTRO DE HOJA DE VIDA" |
|--|--|---|
| Formación Académica | Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas o menciones afines. O Bachiller Universitario en Ingeniería de Software o menciones afines. O Bachiller Universitario en Ingeniería Informática o menciones afines. | <i>Sección 3 "Formación Académica"</i> |
| Conocimientos Técnicos | Conocimientos de algún lenguaje de programación, estructuras de datos, códigos XML y estándar UBL 2.1. Uso de web services mediante REST y SOAP. Manejo de archivos JSON, XSD y XSL. | <i>Declaración Jurada de Postulación</i> |
| Conocimientos de Ofimática e Idiomas/ Dialectos | - Microsoft Power Point Nivel Intermedio. - Microsoft Excel Nivel Intermedio. - Microsoft Word Nivel Intermedio. | <i>Sección 6 "Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos"</i> |
| Experiencia (1) | General: - Seis (6) meses. Específica (Incluido en la experiencia general): - Seis (06) meses 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: - AUXILIAR O ASISTENTE | <i>Sección 7 "Experiencia"</i> |
| Habilidades o competencias | Orientación al Trabajo en Equipo, Vocación de Servicio, Orientación al Resultado. | <i>Se evaluará en la etapa de Entrevista</i> |

(1) De acuerdo con lo señalado en las Bases del proceso de selección, es responsabilidad del postulante que la información declarada en el Formato Único de Postulación coincida de forma exacta con los documentos de sustento que adjunte, caso contrario, no se considerará dicha información. Asimismo, se indica que el tiempo de experiencia laboral se contabiliza desde la fecha de egreso de la formación correspondiente.

VI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Los factores de evaluación del proceso de selección tienen un puntaje mínimo aprobatorio en escala vigesimal (20 puntos), distribuyéndose de esta manera:

| EVALUACIONES | PESO | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MÁXIMO | | | | | | |
|--|--------------|-------------------|----------------|--|--------------|--|--------------|--|--------------|
| Verificación de Información Declarada | - | APTO(Cualitativo) | | | | | | | |
| Evaluación de Conocimientos | 25% | 13.00 | 20.00 | | | | | | |
| Evaluación de Competencias | - | APTO(Cualitativo) | | | | | | | |
| Evaluación de Integridad | - | APTO(Cualitativo) | | | | | | | |
| Evaluación Curricular: El puntaje se asigna sobre la experiencia específica. | 35% | 13.00 | 20.00 | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td>Cumple con el tiempo mínimo requerido.</td> <td>13.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>17.00 puntos</td> </tr> <tr> <td>Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido</td> <td>20.00 puntos</td> </tr> </table> | | | | Cumple con el tiempo mínimo requerido. | 13.00 puntos | Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido | 17.00 puntos | Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido | 20.00 puntos |
| Cumple con el tiempo mínimo requerido. | | | | 13.00 puntos | | | | | |
| Tiene como mínimo 2 años adicionales al tiempo requerido | | | | 17.00 puntos | | | | | |
| Tiene como mínimo 4 años adicionales al tiempo requerido | 20.00 puntos | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Entrevista | 40.00% | 13.00 | 20.00 | | | | | | |
| PUNTAJE FINAL | 100% | 13.00 | 20.00 | | | | | | |

VII. CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

| CONDICIONES | DETALLE |
|---|--|
| Lugar y modalidad de prestación del servicio | Sedes o establecimientos donde opera la unidad orgánica solicitante. Modalidad de trabajo: Presencial, remota o mixta |
| Duración del contrato | Hasta el 29 de abril de 2022, 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

- Las publicaciones del proceso de selección de personal se realizan en el portal web <https://unete.sunat.gob.pe/>. La institución podrá realizar comunicaciones a través de los correos electrónicos declarados por los postulantes en su Formato Único de Postulación, siendo responsabilidad del postulante la verificación de los mismos.
- Es responsabilidad del postulante realizar el seguimiento permanente de las publicaciones y mantener habilitada la cuenta de correo electrónico consignada en su inscripción en el Formato Único de Postulación, así como, gestionar que las notificaciones electrónicas enviadas no sean consideradas como correo no deseado o SPAM.
- El postulante debe contar con una conexión a internet estable para evitar inconvenientes durante el desarrollo de cada una de las etapas del proceso de selección.
- El cronograma puede estar sujeto a variaciones que se publicarán oportunamente.
- Las instrucciones de cada etapa serán publicadas con los resultados de la etapa anterior.

| ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN | FECHAS |
|--|------------------------------|
| Publicación talentoperu.servir.gob.pe y unete.sunat.gob.pe | Del 31/01/2022 al 11/02/2022 |
| Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe | Del 09/02/2022 al 11/02/2022 |
| Verificación de Información Declarada | Del 14/02/2022 al 15/02/2022 |
| Publicación de Resultados de la Verif. Información Declarada | 15/02/2022 |
| Evaluación de Conocimientos | 17/02/2022 |
| Publicación de Resultados de la Evaluación de Conocimientos | 18/02/2022 |
| Evaluación de Competencias | Del 22/02/2022 al 23/02/2022 |
| Publicación de Resultados de la Evaluación de Competencias | 23/02/2022 |
| Evaluación de Integridad | Del 25/02/2022 al 28/02/2022 |
| Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad | 28/02/2022 |
| Evaluación Curricular | Del 02/03/2022 al 04/03/2022 |
| Publicación de resultados de evaluación curricular | 09/03/2022 |
| Entrevista | Del 14/03/2022 al 17/03/2022 |
| Publicación de Resultados Finales | 18/03/2022 |
| Suscripción de Contrato | Del 21/03/2022 al 25/03/2022 |
| Inicio de Labores | 01/04/2022 |

División de Incorporación y Administración de Personal
Gerencia de Gestión del Empleo
Intendencia Nacional de Recursos Humanos