PROCESO DE SELECCIÓN CAS Nº 133 - 2023
GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACIÓN INFORMÁTICA

INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS
(Actualizado al 10.11.23)

I. ASPECTOS GENERALES:

El proceso de selección de personal se rige de acuerdo con las Bases para los procesos de selección de personal D.L. N°1057-CAS vigentes en la fecha de publicación de la presente convocatoria.

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 DIEZ (10) GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACION INFORMATICA 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.

IV. CONDICIONES ATÍPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO:

4.1 Condición Atípica:

No aplica

4.2 Periodicidad:

No aplica

V. REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO:

DETALLE	REQUISITOS	REGISTRAR EN "REGISTRODE HOJA DE VIDA"
Formación Académica	Bachiller Universitario en Ingeniería de Sistemas, o Bachiller Universitario en Ingeniería de Software, o Bachiller Universitario en Ingeniería Informática	Sección 3 "Formación Académica"
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.	Declaración Jurada de Postulación
Conocimientos de Ofimática e Idiomas / Dialectos	- Microsoft Power Point Nivel Intermedio. - Microsoft Excel Nivel Intermedio. - Microsoft Word Nivel Intermedio.	Sección 6 "Conocimientos de Ofimática e Idiomas/ Dialectos"
Experiencia (1)	**GENERAL**: - Seis (06) meses. **ESPECÍFICA (INCLUIDA EN LA EXPERIENCIA GENERAL):** - **A. Especifica (Incluida en la experiencia general):** Seis (06) meses en labores de mesa de ayuda (Helpdesk) atención dellamadas en Call Center, o Programador o Analista de calidad de sistemas que utilicen transmisión de datos vía archivos XML. **B. En el nivel mínimo del puesto (Incluida en el punto A):** Seis (06) meses como auxiliar o asistente	Sección 7 "Experiencia"
Habilidades o competencias	Trabajo colaborativo, motivación por el resultado, pasión por el servicio.	Se evaluará en la entrevista

(1) De acuerdo con lo señalado en las Bases del proceso de selección, el postulante es responsable de la información consignada en el Formato Único de Postulación, el cual tiene carácter de declaración jurada y debe encontrarse sustentado con los documentos que adjunte, caso contrario, dicha información se considera no válida. Asimismo, se indica que el tiempo de experiencia laboral se contabiliza desde la fecha de egreso de la formación

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 (VID)	-	APTO (Cualitativo)	
Evaluación Curricular: El puntaje se asigna sobre la experiencia específica.	35.00%	13	20
Evaluación de Conocimientos	25.00%	13	20
Evaluación de Integridad	-	RINDIÓ (Cualitativo)	
Entrevista	40.00%	13	20
Publicación de Resultados Finales	-	APTO (Cualitativo)	
PUNTAJE FINAL	**100%**	**13**	**20**

CRITERIO	PUNTAJE
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

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.
Duración del contrato	PLAZO DETERMINADO: Hasta el 31 de diciembre de 2023 con posibilidad de renovación hasta el 31/12/2024
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 **http://unete.sunat.gob.pe/**. La institución podrá realizar comunicaciones a través de loscorreos 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 31/10/2023 al 14/11/2023
Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 13/11/2023 al 14/11/2023
Verificación de Información Declarada (VID)	15/11/2023
Publicación de Resultados de la VID	16/11/2023
Evaluación Curricular	Del 20/11/2023 al 22/11/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	28/11/2023
Evaluación de Conocimientos	01/12/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación de Conocimientos	04/12/2023
Evaluación de Integridad	05/12/2023
Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad	06/12/2023
Entrevista	Del 11/12/2023 al 13/12/2023
Publicación de Resultados Finales	14/12/2023
Suscripción de Contrato	Del 15/12/2023 al 21/12/2023
Inicio de Labores	22/12/2023

División de Incorporación y Administración de Personal

Gerencia de Gestión del Empleo
Intendencia Nacional de Recursos Humanos