

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 172 - 2022 **GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACIÓN INFORMÁTICA**

INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

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 presenciales del proceso de selección se ejecutarán en la ciudad de LIMA

II. ASPECTOS ESPECIFICOS:

2.1 Objeto de la convocatoria:

Contratar los servicios de UN (1) 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 (Incluida 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 de la Convocatoria, el tiempo de experiencia se contabilizará desde la fecha de egreso de la formación correspondiente. Siendo responsabilidad del postulante registrar y adjuntar obligatoriamente el documento que acredite fehacientemente la fecha de egreso; caso contrario, el tiempo de experiencia se contabilizará desde la fecha indicada en el documento de la formación académica declarada por el postulante.

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 de Integridad	-	APTO (Cualitativo)							
Evaluación Curricular El puntaje se asigna sobre la experiencia específica.	60.00%	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 31 de octubre 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 20/06/2022 al 05/07/2022
Inscripción Virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 28/06/2022 al 05/07/2022
Verificación de Información Declarada (VID)	06/07/2022
Publicación de Resultados de la VID	07/07/2022
Evaluación de Integridad	Del 11/07/2022 al 12/07/2022
Publicación de Resultados de la Evaluación de Integridad	13/07/2022
Evaluación Curricular	Del 15/07/2022 al 19/07/2022
Publicación de Resultados de la Evaluación Curricular	21/07/2022
Entrevista	Del 26/07/2022 al 01/08/2022
Publicación de Resultados Finales	02/08/2022
Suscripción de Contrato	Del 03/08/2022 al 09/08/2022
Inicio de Labores	10/08/2022

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