

PROCESO DE SELECCIÓN CAS N° 057 - 2021

GESTOR ESPECIALIZADO DE ORIENTACION INFORMATICA

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 del Decreto de Urgencia N° 083-2021](#).

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 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:

7B2000 - GERENCIA DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS

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, 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 con 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 asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES:

4.1 Coordinaciones Internas :
Unidades Usuarias de la Intendencia Nacional de Gestión de Procesos.

4.2 Coordinaciones Externas : Ciudadanos en general.

V. REQUISITOS DEL PERFIL DE PUESTO:

DETALLE	REQUISITOS
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.
Conocimientos Técnicos	Conocimientos en sistema operativo Windows, estructura de datos y códigos XML o estándar UBL 2.0.
Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft Power Point Nivel Intermedio.- Microsoft Excel Nivel Intermedio.- Microsoft Word Nivel Intermedio.
Experiencia (1)	General: <ul style="list-style-type: none">- Dos (2) años. Específica (Incluida en la experiencia general): <ul style="list-style-type: none">- Un (1) 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: <ul style="list-style-type: none">- PRACTICANTE PROFESIONAL
Habilidades o competencias	Orientación al Trabajo en Equipo, Vocación de Servicio, Orientación al Resultado.

(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
Evaluación virtual de conocimientos del puesto (CP)		25.00%	13	20
Evaluación curricular el puntaje se asigna sobre la experiencia específica.		35.00%	13	20
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 final		40.00%	13	20
PUNTAJE FINAL		100%	13	20

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 diciembre de 2021.
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.

ACTIVIDADES	FECHAS
Publicación talentoperu.servir.gob.pe y unete.sunat.gob.pe	Del 14/10/2021 al 18/10/2021
Inscripción virtual en unete.sunat.gob.pe	Del 14/10/2021 al 18/10/2021
Evaluación virtual de conocimientos del puesto (CP)	19/10/2021
Publicación de resultados de la evaluación de conocimientos	19/10/2021
Evaluación curricular	Del 20/10/2021 al 21/10/2021
Publicación de resultados de evaluación curricular	25/10/2021
Entrevista final	Del 26/10/2021 al 28/10/2021
Publicación de resultados finales	28/10/2021
Suscripción de contrato	Del 29/10/2021 al 02/11/2021
Inicio de labores	03/11/2021

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