

**MATERIA: LLÁMASE A CONCURSO PARA PROVEER CARGO OPERADOR CALL CENTER, ADMINISTRATIVO GRADO 20 CON UBICACIÓN EN LA OFICINA DE ASISTENCIA A DISTANCIA SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE DE SANTIAGO**

**Esta Dirección Nacional con fecha de hoy ha dictado la siguiente Resolución.**

**SANTIAGO, 12 ENERO 2017**

**RESOLUCIÓN EX.SIIPERS N° 887**

**VISTOS:** Lo establecido en el artículo 4° de la ley 20.853, que Fortalece al Servicio de Impuestos Internos para Implementar la Reforma Tributaria; artículo 7°, letra k) del D.F.L. N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda, Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos; Ley 19.880, sobre Bases de Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y lo establecido en la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; Resolución N° 38 de fecha 15 de abril de 2016 sobre Delegación de facultades; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, el artículo 4° de la Ley 20.853 establece que en aquellos casos en que los procesos de selección para proveer cargos de la contrata se realicen mediante un llamado a concurso, este se dispondrá mediante una resolución que deberá contener, a lo menos, información respecto a las funciones del cargo, requisitos para el desempeño del mismo, nivel de remuneraciones y plazo de postulación;
- 2.- Que, los lineamientos del Servicio en materia de ingresos de personal a la contrata han establecido que el proceso de selección de nuevos funcionarios enfocará los criterios de selección en el mérito personal y profesional de los postulantes, resguardando la igualdad en el acceso al empleo público y sin más discriminaciones que no sean sólo aquellas que correspondan a las aptitudes para el cargo.
- 3.- La necesidad de proveer cargo de Operador Call Center para realizar las labores que se indicarán;

**RESUELVO:**

- 1° Llámese a concurso de selección para proveer cargo a contrata en el Servicio de Impuestos Internos, de Operador Call Center escalafón Administrativo asimilado grado 20 de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, para desarrollar labores, en la Oficina de Asistencia a Distancia dependiente de la Subdirección de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Impuestos Internos.
- 2° Las postulaciones se realizarán a través del sitio web del Servicio de Impuestos Internos, hasta el último día del periodo de postulación indicado en la presente resolución, en el sitio [www.sii.cl](http://www.sii.cl)
- 3° La preparación y realización del concurso estará a cargo del Área de Selección del Departamento de Gestión de las Personas de la Subdirección de Desarrollo de Personas.
- 4° Toda la información relacionada con el concurso a que se refiere el resolutivo 1°, se publicará en el Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)), en la sección "Trabaja con Nosotros", "Procesos en Etapa de Postulación". Además, se efectuarán publicaciones en diarios de circulación nacional que harán remisión al sitio web institucional para conocer las condiciones de postulación y requisitos del concurso.

5° De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y para todos los efectos de este concurso, los plazos establecidos son de días hábiles, entendiéndose inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

6° El concurso llamado por el resolutivo 1° se desarrollará según el siguiente procedimiento de selección:

## **PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

### **I.- CARGO VACANTE OBJETO DEL CONCURSO.**

Cargo de Operador Call Center, Administrativo asimilado al grado 20 de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, del Servicio de Impuestos Internos.

La o las persona(s) seleccionada(s) deberá Realizar actividades de atención y asistencia de contribuyentes a distancia, a través de la Plataforma del Contact Center y sus respectivos canales (teléfono, mail, chat, etc.), apoyando en las labores de facilitación del cumplimiento tributario. En el desempeño de sus funciones estará sujeto a las inhabilidades y prohibiciones establecidas en el artículo 40 del D.F.L. N° 7 de 1980, del Ministerio de Hacienda, que fija el Texto de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos.

Serán funciones del Operador las siguientes:

Informar y orientar a los contribuyentes, en todos los trámites que se pueden realizar a nivel regional y nacional con las diferentes Plataformas de Atención – sitio web, presencial. Lo anterior, considerando minimizar el costo de cumplimiento tributario del contribuyente (es decir, dando preferencia a plataformas no presenciales).

Informar sobre los antecedentes que deben presentar los contribuyentes, en base a las instrucciones que el SII tiene para cada trámite respectivo que se atienda, en las diferentes Plataformas de Atención.

Consultar en los sistemas computacionales del SII que correspondan, los antecedentes de los contribuyentes, ingresando y efectuando las validaciones respectivas, en base a los trámites que efectúe el contribuyente, con el fin de entregar respuestas de calidad.

En casos de derivación de consultas de contribuyentes, elaborar las órdenes de trabajo a los funcionarios o las áreas de negocio encargadas de resolver consultas de mayor complejidad.

Realizar acciones de contacto con los contribuyentes por los medios más expeditos, para entregar respuesta a las consultas de mayor complejidad.

Estar actualizado de las nuevas normativas, noticias o cambios en procedimientos y sistemas, de acuerdo a instrucciones que entregue la jefatura.

Las demás tareas que solicite la jefatura, en el marco de la operación del Contact Center del SII.

Realizar actividades de atención y asistencia de contribuyentes a distancia, a través de la Plataforma del Contact Center y sus respectivos canales (teléfono, mail, chat, etc.), apoyando en las labores de control del cumplimiento tributario.

Disponibilidad para trabajar en sistema de turnos. El Contact Center atiende de lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs. y en días de vencimiento de 8:00 a 24:00 hrs. Para ciertos temas, eventualmente puede programarse atención en horarios no hábiles.”

Las vacantes disponibles se encuentran en la ciudad de Santiago, Oficina DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA REMOTA Subdirección de Asistencia al Contribuyente, en la Dirección Nacional.

### **II.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN.**

Enseñanza Media completa

Deseable cursos de secretariado, archivos, contabilidad General Básica

Experiencia de al menos 2 años en Atención al cliente  
Mantención Administrativa de Registros.

<b>Competencias Personales requeridas</b>	<b>Competencias Institucionales</b>
- Comunicación Efectiva	- Orientación de Servicio al Contribuyente/Ciente Externo-Interno
- Iniciativa	- Trabajo Colaborativo
- Manejo de Estrés	- Orientación a la Calidad y al Logro
- Pensamiento Analítico	- Compromiso Organizacional
- Motivación por la Actualización Técnico/ Profesional	- Integridad

Otros Requisitos:

Cumplir con los requisitos de los artículos 12 y siguientes del Estatuto Administrativo.

Cumplir con las prohibiciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos y en la Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa.

No estar afecto a las inhabilidades a que se refiere el artículo 54 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido coordinado y sistematizado se contiene en el D.F.L. N° 1 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

### III.- NIVEL DE REMUNERACIÓN OFRECIDO.

La renta líquida promedio del cargo que se concursará es de \$ 520.000.- mensuales, aproximadamente, lo que dependerá de los descuentos legales y voluntarios que el Área de Remuneraciones deba efectuar.

### IV.- MÉTODO Y PERÍODO DE POSTULACIÓN:

Las personas interesadas en participar en el citado concurso deberán llenar el currículum tipo electrónico que se publicará entre los días que más abajo se indican en el Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos, [www.sii.cl](http://www.sii.cl), en la sección "Trabaja con Nosotros", opción "Procesos en Etapa de Postulación.

**Sólo se recibirán los currículums tipo que se envíen vía Internet durante el plazo indicado y hasta la medianoche del último día del plazo de postulación.** Cabe consignar que una vez ingresados los datos en el currículum electrónico o actualizado, deberá postular electrónicamente y posterior a esto se generará un **número de folio**, el cual deberá conservar, para consultar posteriormente sobre el estado de su postulación. De esta forma, la **postulación electrónica vía Internet es obligatoria.**

**En caso de problemas con la postulación electrónica al cargo ofrecido o cualquier duda sobre el proceso, deberá enviar un mensaje a [postulaciones@sii.cl](mailto:postulaciones@sii.cl).**

Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación para adoptar las medidas pertinentes, de manera de garantizar la igualdad de condiciones a todos los postulantes que se presenten en este concurso.

**El período de postulación será hasta el 8° día, desde la fecha de la última publicación, ya sea la de un diario de circulación nacional o la del sitio web institucional.**

### V.- RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE POSTULACIONES:

El Área de Selección del Departamento de Gestión de las Personas será el encargado de reunir todas las postulaciones y verificar el cumplimiento de los requisitos del cargo y de los antecedentes curriculares de los postulantes, determinándose que quienes cumplan con ellos y se ajusten a los requerimientos efectuados, pasarán a la etapa siguiente del concurso.

### VI.- ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN:

La metodología de selección consistirá en evaluación de fases sucesivas, en las que los mejor evaluados de una fase pasarán a la siguiente, en el orden que se indica:

- I.- Evaluación de Antecedentes Curriculares.
- II.- Aplicación de Pruebas Psicolaborales
- III. Pruebas de conocimientos de herramientas computacionales - Word y Excel
- III.- Entrevista Personal y Técnica
- IV.- Entrevista Psicolaboral

En relación a las etapas del proceso de selección, éstas se realizarán en la Ciudad de Santiago

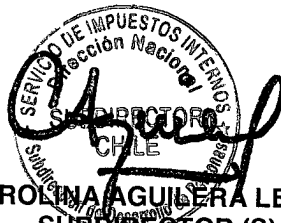
### VII.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN:

**Toda comunicación referida al desarrollo del proceso de selección será remitida a la casilla de correo electrónico que registren los postulantes en su curriculum on-line.**

Una vez resuelto el concurso y seleccionado el o los postulante(s) que se considera más idóneo para el cargo, su resultado será informado a los postulantes a través del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos. Además, al ganador o ganadores se les notificará personalmente vía correo electrónico o telefónicamente. No obstante lo anterior la institución se reserva el derecho de declarar desierto el concurso en caso de no contar con algún candidato idóneo para el cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, por razones relacionadas con el óptimo desarrollo del proceso de selección, el Director del Servicio podrá modificar el plazo de postulación, ampliándolo en la cantidad de días que se estimen necesarios. Los eventuales cambios serán informados a través del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos. Además, se les notificará a los postulantes personalmente vía correo electrónico.

**Anótese y publíquese.**



**CAROLINA AGUILERA LEYTON  
SUBDIRECTOR (S)  
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAS**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Distribución:  
Intranet  
Internet



**PAOLA MELLADO FUENTES**  
Dirto. Gestión de las Personas