

**MATERIA: LLÁMASE A CONCURSO PARA PROVEER CARGO PROFESIONAL GRADO 14° CON UBICACIÓN EN LA OFICINA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.**

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

SANTIAGO, 13 NOV. 2020 18741  
**RESOLUCIÓN EX. SIIPERS N°**

**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° 6 de 26 de marzo de 2019, que fija Normas sobre Exención de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República; Resolución N° 38 de fecha 15 de abril 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 Profesional 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, Profesional grado 14° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, para desarrollar labores como Profesional en la Oficina Gestión de la Experiencia del Contribuyente perteneciente a 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 Profesional asimilado al Grado 14° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, del Servicio de Impuestos Internos.

La o las persona(s) seleccionada(s) deberá diseñar, desarrollar, implementar y/o monitorear estudios de experiencia de usuarios y herramientas design thinking; junto con la creación, gestión, supervisión y evaluación de políticas, estrategias y acciones que mejoren la experiencia de contribuyentes; y el diseño de servicios multicanal con metodología de gestión de la experiencia. 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 Profesional las siguientes:

1. Realizar el diseño metodológico para estudios cuantitativos y cualitativos que permitan generación de insights, diagnósticos y evaluación de servicios y acciones implementadas, y prestar el apoyo metodológico a las diversas áreas de negocio y Direcciones Regionales del SII. En particular, construir diseños muestrales, elaboración de instrumentos de medición, gestión de ejecución de estudios, validación, análisis de datos y elaboración de informes de resultados (con gráficos, mapas, tablas, diagramas y cuadros en Office).
2. Realizar estudios cualitativos y cuantitativos en todas sus etapas, desde el diseño hasta la entrega y presentación de resultados, con énfasis en estudios de perfilamiento de clientes, necesidades usuarias y de negocio, experiencia y satisfacción usuaria, calidad de servicio, propuesta de valor, testeos de prototipos y generación de insights, entre otros.
3. Proponer, definir, aplicar y monitorear KPI e indicadores para monitorear la experiencia de usuarios y gestionar la mejora continua de los servicios en áreas de negocio y Direcciones Regionales.
4. Aplicar metodología de gestión de la experiencia para proponer políticas, estrategias, lineamientos, metodologías y actividades necesarias para implementar la Gestión de Experiencia del Contribuyente en el SII, que permita a los contribuyentes realizar los diferentes viajes fácilmente y sin problemas, a través de los distintos canales, tanto físicos como digitales, coherentes con modelos de atención y propuesta de valor institucional.
5. Conceptualizar, crear, gestionar y supervisar inclusión de herramientas design thinking y metodología de gestión de la experiencia para el diseño de productos, servicios y propuestas de soluciones en todos los canales y áreas de negocio existentes en el SII; llevando a cabo el diseño y rediseño de servicios y experiencias multicanal, centrados en satisfacer las necesidades usuarias, que equilibren las necesidades del contribuyente, los objetivos de Servicio y su factibilidad de implementación.
6. Generar, gestionar y evaluar los planes de implementación y gestión de cambio para asegurar la puesta en servicio de los productos y servicios multicanal diseñados, articulando a los actores involucrados para asegurar su exitosa gestión e implementación.
7. Gestionar redes y alianzas para el trabajo colaborativo e interdisciplinario, modelando y desarrollando redes entre diversos actores, organizaciones, instituciones, empresas, departamentos, etc., tanto al interior como hacia afuera del SII, con énfasis en trabajo colaborativo y multidisciplinario para la ideación, conceptualización e implantación de la metodología de gestión de experiencia.

## II.- - REQUISITOS DE POSTULACIÓN.

### 1. Formación requerida:

Diseñador/a (con especialización en diseño integral, diseño de servicios), Sociólogo/a o Ingeniero/a Comercial.

### 2. Formación Complementaria y Experiencia Profesional

- Deseable contar con postítulo en metodologías de investigación, diseño de servicios y experiencia usuaria o de clientes y/o calidad de servicios.
- Al menos 3 años realizando investigaciones de mercado y experiencia usuaria en todas sus etapas, desde el diseño hasta la entrega y presentación de resultados, con metodologías cualitativas y cuantitativas, con énfasis en estudios de perfilamiento de clientes, necesidades usuarias y de negocio, experiencia y satisfacción usuaria, calidad de servicio, testeos de prototipos y generación de insights.
- Dominio de metodología de gestión de la experiencia, específicamente en creación, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de políticas, programas, estrategias y acciones para el diseño de servicios multicanal centrados en el usuario, coherentes con modelos de atención y propuesta de valor.
- Creación, gestión, supervisión y evaluación de herramientas *design thinking* y metodología de gestión de la experiencia para el diseño de servicios y propuestas de soluciones en todos los canales existentes en el SII. Específicamente en estudios de usuarios y negocios, levantamiento de viajes, puntos de contacto, momentos de verdad, elaboración de prototipos y testeos usuarios, y otros productos asociados al diseño de servicios, para asegurar el diseño y entrega de servicios multicanal que generen valor institucional y para los usuarios.
- Al menos 3 años realizando investigaciones de mercado y experiencia usuaria en todas sus etapas, desde el diseño hasta la entrega y presentación de resultados, con metodologías cualitativas y cuantitativas, con énfasis en estudios de perfilamiento de clientes, necesidades usuarias y de negocio, experiencia y satisfacción usuaria, calidad de servicio, testeos de prototipos y generación de insights.
- Dominio de metodología de gestión de la experiencia, específicamente en creación, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de políticas, programas, estrategias y acciones para el diseño de servicios multicanal centrados en el usuario, coherentes con modelos de atención y propuesta de valor.
- Creación, gestión, supervisión y evaluación de herramientas *design thinking* y metodología de gestión de la experiencia para el diseño de servicios y propuestas de soluciones en todos los canales existentes en el SII. Específicamente en estudios de usuarios y negocios, levantamiento de viajes, puntos de contacto, momentos de verdad, elaboración de prototipos y testeos usuarios, y otros productos asociados al diseño de servicios, para asegurar el diseño y entrega de servicios multicanal que generen valor institucional y para los usuarios.
- Diseño de servicios multicanal vinculados a gestión por procesos, propuesta de valor institucional y objetivos de negocio, con experiencia en generación, implementación y monitoreo de viajes, soluciones de concepto, prototipos, definición de KPI, hojas de ruta de implementación y gestión de cambio para asegurar la puesta en servicio.
- Diseño metodológico y realización de estudios cuantitativos y cualitativos para generación de insights, diagnósticos y evaluación de servicios y acciones implementadas. En particular: cálculo de muestras, elaboración de instrumentos de medición, gestión de ejecución de estudios, validación, análisis de datos y elaboración de informes de resultados (con gráficos, mapas, tablas, diagramas y cuadros en Office), con énfasis en estudios cuantitativos de perfilamiento y experiencia usuaria.
- Gestión de redes y alianzas para el trabajo colaborativo e interdisciplinario, modelando y desarrollando redes entre diversos actores, organizaciones, instituciones, empresas, departamentos, etc., con énfasis en trabajo colaborativo y multidisciplinario para la ideación, conceptualización e implantación de la metodología de gestión de experiencia.

- Inglés nivel avanzado.

3. Competencias del cargo:

Competencias Específicas	Competencias Transversales
- Pensamiento Analítico Conceptual	- Orientación de Servicio
- Iniciativa y proactividad	- Trabajo en Equipo y Colaboración
- Planificación y Organización	- Orientación a la Calidad y Logro
- Innovación	
- Comunicación Efectiva	

1. 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.

No se considerarán postulaciones de candidatos que presenten títulos profesionales y carreras técnicas de formación en áreas que no correspondan a las señaladas en el punto II.1.-, "Formación requerida", estimándose que no cumplen con el perfil y/o requisitos del cargo fijados en las presentes Bases Concursales.

### III.- NIVEL DE REMUNERACIÓN OFRECIDO.

La renta líquida del cargo que se concursa es la correspondiente a un Grado 14° del Estamento Profesional, de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores.

### 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 "SII 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. De esta forma, la **postulación electrónica vía Internet es obligatoria.**

**En caso de consultas acerca de su postulación o cualquier duda respecto del estado del proceso, deberá enviar un correo electrónico 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.

En relación a la etapa de referencias laborales, el Área de Selección se podrá poner en contacto con cualquiera de las empresas indicadas en el curriculum, más allá de las sugeridas como referidos por el postulante.

## VI.- ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN:

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

- I.- Evaluación de Antecedentes Curriculares.
- II.- Aplicación Test Psicométricos y Prueba Técnica.
- II.- Entrevista Personal, la que se realizará en forma presencial, y en caso que el Servicio lo requiera a través de video conferencia.
- IV.- Referencias Laborales y Entrevista Psicolaboral.

Temario Prueba Técnica:
• Plan Estratégico SII 2019 – 2023 (Fuente: <a href="http://www.sii.cl/sobre_el_sii/pe_2019_2023.pdf">http://www.sii.cl/sobre_el_sii/pe_2019_2023.pdf</a> )
• Principales conceptos y etapas de metodología de gestión de la experiencia.
• Aplicación de herramientas design thinking, levantamiento de viajes, blueprint, puntos de contacto, prototipos, etc.
• Desarrollo de diseños metodológicos cuantitativos y cualitativos de estudios, con cálculo de muestras para encuestas, elaboración de instrumentos de medición, conocimiento de fases de ejecución de estudios, entre otras fases.
• Procesamiento de datos, con análisis univariado, bivariado y multivariado y la respectiva elaboración de gráficos, mapas, tablas, diagramas y cuadros en Office para presentar resultados.
• Análisis de información y redacción de reportes e informes de resultados (Word, PPT).
• KPI e indicadores de gestión de experiencia y satisfacción usuaria.

En relación a las etapas del proceso de selección, éstas se realizarán en la ciudad de Santiago, lugar donde se requiere la vacante.

## 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 considere(n) más idóneo(s) para el cargo, su resultado será informado en el Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos. Además, al ganador o ganadores se les notificará personalmente vía correo electrónico o telefónicamente. No obstante a 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 Subdirector de Desarrollo de Personas del Servicio podrá modificar el plazo de postulación, en la cantidad de días que se estimen necesarios, así como la realización de las etapas en un lugar distinto al señalado. Los eventuales cambios serán informados a través del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos mediante correo electrónico del Servicio de Impuestos Internos.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE.**



**CAROLINA AGUIRRE LEYTON**  
**SUBDIRECTORA DE DESARROLLO DE PERSONAS (S)**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento



Distribución:

Intranet  
Internet