

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

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

**SANTIAGO, 16 ABR. 2019**

**RESOLUCIÓN EX. SIIPERS N° 6106**

**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 de Profesional grado 14° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, para desarrollar labores profesionales en la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente, 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 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 para la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente a través de metodologías de investigación preferentemente cuantitativas y en menor medida cualitativas, con fuerte control y dominio del análisis estadístico de datos proveniente de encuestas y otras fuentes, para la elaboración de reportes e informes asociados. En el desempeño de sus funciones estará sujeta a inhabilidades y prohibiciones establecidas en el Art. 40 del DFL N° 7 de 1980, del Ministerio de Hacienda, que fija el Texto de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos.

Serán funciones de Profesional las siguientes:

- 1.- Participar en el análisis, diseño e implementación de estudios y generación de estadísticas bajo responsabilidad de la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente.
- 2.- Participar en reuniones técnicas para levantamiento de requerimientos, desarrollo de estudios y mejoramiento continuo del área de experiencia de contribuyentes.
- 3.- Desarrollar y/o supervisar diseños metodológicos para estudios cuantitativos y cualitativos incluyendo propuestas metodológicas, cálculo de muestras para encuestas, elaboración de instrumentos de medición, gestión de fases de ejecución de estudios, validación y análisis de datos mediante software –si aplica-, así como elaboración de informes y reportes. Considera tanto estudios propios como ejecutados por proveedores o estudios y estadísticas secundarias.
- 4.- Diseñar propuestas de plan de análisis estadístico y ejecutar el análisis avanzado de datos en Excel y SPSS en niveles de análisis univariados, bivariados y multivariados; junto con elaborar gráficos, mapas, tablas, diagramas o cuadros, entre otros, para el análisis y presentación de resultados.
- 5.- Diseñar y ejecutar estudios cualitativos en el área de experiencia de contribuyentes en sus diversas fases, incluyendo diseños de muestras, elaboración de pautas, moderación, análisis de información y elaboración de reportes, con deseable manejo de software para análisis cualitativo.
- 6.- Sistematizar y generar documentos técnicos relacionados con las diferentes etapas del desarrollo de estudios y metodología de experiencia de la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente.
- 7.- Elaboración de reportes e informes de resultados (Word, PPT) con reportabilidad de gráficos, mapas, triangulación e integración de información mixta, diagramas, entre otros.
- 8.- Asistir a otros miembros del equipo o áreas del Servicio en labores necesarias para el éxito de estudios vinculados con la experiencia de contribuyentes, tales como habilitación en metodologías, apoyo técnico o entrega de conocimientos puntuales, entre otros.
- 9.- Minimizar cualquier incidente que pueda generar un impacto negativo, tanto en la calidad como en la disponibilidad de los estudios y estadísticas del área de experiencia.
- 10.- Actualizar y proponer nuevos desarrollos metodológicos para la realización de estudios y análisis de la experiencia de contribuyentes.
- 11.- Otras tareas y funciones que requiera la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente.

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

1. Formación requerida:  
Título profesional universitario de Sociología, Ciencia Política, Ingeniería Comercial o Ingeniería Civil Industrial.
2. Formación Complementaria Deseable  
- Deseable contar con postítulo en metodologías de investigación social, o análisis de datos estadísticos.
3. Experiencia deseable:  
- Contar con al menos 3 años realizando investigaciones sociales, de mercado u opinión pública, en todas sus etapas.  
- Conocimiento de metodología de gestión de la experiencia de clientes.

- Desarrollo de diseños metodológicos cuantitativos y cualitativos (cálculo de muestras para encuestas, elaboración de instrumentos de medición, gestión de fases de ejecución de estudios, validación y análisis de datos mediante software y elaboración de informes y reportes de resultados).
- Dominio de software para el análisis avanzado de datos en Excel y SPSS a nivel univariado, bivariado y multivariado.
- Elaboración de gráficos, mapas, tablas, diagramas y cuadros en Office, para presentación de resultados.
- Elaboración de análisis de datos y redacción de reportes e informes de resultados (Word, PPT) con reportabilidad de gráficos, mapas, diagramas, triangulación e integración de información mixta, entre otros.
- Preferente dominio, no excluyente, de software para análisis cualitativo de información (Nvivo y/o AtlasTi).

4. Conocimientos Técnicos:

- Manejo de Excel y SPSS para procesamiento estadístico de datos (uni, bi y multivariado).
- Manejo y Análisis de datos cuantitativos y cualitativos con redacción de informes y reportes en Power Point y Word.
- Manejo de Excel, Word y Power Point cional, a nivel avanzado en Excel, Word y Power Point
- Desarrollo de diseños metodológicos (en sus etapas de diseño de muestras, instrumentos de medición, planificación de terreno, análisis de datos, elaboración de informes, etc.)
- Metodología de gestión de la experiencia de clientes.
- Metodologías de investigación social cuantitativas y cualitativas.

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

5. 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 currículum, 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 mejor evaluados de una fase pasarán a la siguiente, en el orden que se indica:

### **I.- Evaluación de Antecedentes Curriculares.**

### **II.- Aplicación de Test Psicométricos y Prueba Técnica.**

**En la Prueba Técnica se evaluarán materias corresponden a:**

1. Principales conceptos y etapas de metodología de gestión de la experiencia de clientes.
2. Ejes estratégicos del Servicio de Impuestos Internos vinculados con la gestión de la experiencia de contribuyentes.
3. 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.
4. Procesamiento avanzado de datos, con análisis univariado, bivariado y multivariado de datos con Excel y SPSS, y la respectiva elaboración de gráficos, mapas, tablas, diagramas y cuadros en Office para presentar resultados.
5. Análisis de información y redacción de reportes e informes de resultados (Word, PPT).

### **III.- 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.**

**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 currículum on-line.**

Una vez resuelto el concurso y seleccionado el o los postulantes(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.**



A circular stamp from the Servicio de Impuestos Internos, Dirección Nacional, Subdirección de Desarrollo de Personas. The stamp contains the text "SUBDIRECTOR" and "DIRECCIÓN NACIONAL". A handwritten signature is written over the stamp.

**CHRISTIAN HANSEN CRUZ  
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO DE PERSONAS**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Distribución:  
Intranet  
Internet



  
**WANDA AGUILERA JADRIEVIC**  
Subdirección de Desarrollo de Personas