

MATERIA: LLÁMASE A CONCURSO PARA PROVEER CARGO DE ADMINISTRATIVO CONTRATA GRADO 20°, ADMINISTRATIVO CONTACT CENTER, CON UBICACIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN DE CONTRIBUYENTES, DEPENDIENTE DE LA SUBDIRECCION DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.

SANTIAGO, 12 de mayo de 2022.

RESOLUCIÓN EX. SIIPERS N° 5039

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; Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo y lo establecido en la Resolución N° 06 de 26 de marzo de 2019, que fija Normas sobre Exención de Toma de Razón, de la Contraloría General de la República; lo establecido en la Resolución N° 132, de fecha 26 de noviembre de 2021 del Servicio de Impuestos Internos, publicada en el Diario Oficial el 2 de diciembre de 2021, 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 un cargo de Administrativo 20° para realizar las labores que se indicarán;

RESUELVO:

- 1° Llámese a concurso de selección para proveer cargos a contrata en el Servicio de Impuestos Internos de Administrativo grado 20° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, para desarrollar labores como Administrativo Contact Center.
- 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
- 3° La preparación y realización del concurso estará a cargo del Área de Reclutamiento y 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), 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 Administrativo asimilado al Grado 20º de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, del Servicio de Impuestos Internos.

La o las persona(s) seleccionada(s) deberá brindar una atención de excelencia y calidad preferentemente a clientes externos como son los contribuyentes y también internos según corresponda, atendiendo, orientando y resolviendo sus requerimientos de forma efectiva y oportuna a través de los canales pertinentes (remoto y/o presencial) para facilitar el cumplimiento tributario, de acuerdo a las disposiciones, procedimientos y legalidad vigente. 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 Administrativo Contact Center las siguientes:

1. Informar y orientar a los contribuyentes, en todos los trámites que se puedan realizar a nivel regional y nacional con las diferentes plataformas de atención.
2. 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.
3. 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.
4. Apoyar la gestión del control del cumplimiento tributario, derivando en situaciones justificadas a quien corresponda los casos que exceden las atribuciones entregadas por las instrucciones de la jefatura o del SII, para cada trámite y tipo de atención.
5. 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.
6. Realizar acciones de contacto con los contribuyentes por los medios más expeditos, para entregar respuesta a las consultas de mayor complejidad.
7. Estar actualizado de las nuevas normativas, noticias o cambios en procedimientos y sistemas, de acuerdo a instrucciones que entregue la jefatura.
8. Las demás tareas que solicite la jefatura en el ámbito administrativo.

II.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN.

1. Formación requerida: Poseer Licencia de Enseñanza de Media.
2. Experiencia Laboral Deseable: Contar con 2 años de Experiencia en atención de Público vía remota, preferentemente telefónica, y/o presencial.

Será requisito contar con disponibilidad para desempeñar el cargo presencialmente, en las dependencias de la Oficina ubicada en la Dirección Nacional.

3. Formación Complementaria deseable: Deseable contar con estudios de Contabilidad General y atención de público o formación complementaria en materias relativa a las funciones del cargo.
4. Conocimientos Deseables:
 - Microsoft Office (Excel, Word)
 - Contabilidad General
 - Procedimientos, normativas y documentos de soporte al ciclo de vida del contribuyente
 - Digitación dactilográfica
5. Competencias requeridas:

Competencias Específicas	Competencias Transversales
- Comunicación Efectiva	- Orientación de Servicio
- Planificación y Organización	- Trabajo en Equipo y Colaboración
- Iniciativa y Proactividad	- Orientación a la Calidad y Logro
- Negociación y Manejo de Conflictos	

6. 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 concursará es la correspondiente a un grado 20° del Estamento Administrativo 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, 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.

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 10° 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 Reclutamiento y 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, las que se llevarán a cabo en forma remota u on line y en las que los mejor evaluados de una fase pasarán a la siguiente, en el orden que se describe a continuación:

- I. Evaluación de Antecedentes Curriculares.
- II. Aplicación de Test Psicométricos y Prueba Técnica*.
- III. Entrevista Personal.
- IV. Referencias Laborales y Entrevista Psicolaboral.

*Temario Prueba Técnica:

- 1.- Administración general del Estado de Chile
- 2.- Administración Tributaria de Chile
- 3.- Impuesto a la Renta
- 4.- Impuesto al Valor Agregado IVA
- 5.- Impuesto Territorial
- 6.- Ciclo de Vida del Contribuyente

En relación a las etapas del proceso de selección, éstas se realizarán de manera remota, cabe destacar que la(s) vacante(s) se encuentran 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 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.

**CLAUDIO DUARTE RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO DE PERSONAS (S)**

Distribución:

Intranet

Internet