

MATERIA: LLÁMASE A CONCURSO PARA PROVEER CARGO DE PROFESIONAL GRADO 7, CON FUNCIONES DE JEFE/A DE OFICINA DE ATENCIÓN DE CONTRIBUYENTES CON DEPENDENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.

SANTIAGO, 10 de noviembre de 2023

RESOLUCIÓN EXENTA SIIPERS N° 18299

VISTOS: Lo establecido en el artículo 4° de la ley N° 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 N° 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; el artículo 2, número 2, del D.F.L. N° 1 de 2016, del Ministerio de Hacienda, que Fija las Plantas del Servicio de Impuestos Internos; lo establecido en la Resolución N° 6, de 26 de marzo de 2019, publicada en el Diario oficial el 29 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 Exenta N° 2.519 de fecha 03 de junio de 2016, del Servicio de Impuestos Internos, que aprueba normas sobre Jefaturas de Cuarto Nivel Jerárquico y Jefaturas de Oficina del Servicio de Impuestos Internos; y lo establecido en la Resolución Exenta N° 132, de fecha 26 de noviembre 2021, del Servicio de Impuestos Internos, publicada en el Diario Oficial el 02 de diciembre de 2021, que delega facultades del Director del SII en el/la Subdirector/a de Desarrollo de Personas ; y,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el artículo 4° de la Ley N° 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.- Que, la Resolución Exenta 20 de fecha 24 de febrero de 2021, refunde y reestructura el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, y define las funciones de la Oficina de Atención de Contribuyentes.
- 4.- La necesidad de proveer un cargo de Profesional con funciones de Jefe/a de Oficina para realizar las labores que se indicarán;

RESUELVO:

1° Llámese a concurso mixto, en el que podrán participar tanto funcionario/as de la Institución como postulantes externos a ella, para proveer un cargo a contrata en el Servicio de Impuestos Internos, de Profesional grado 7°, para desarrollar funciones de Jefe/a de Oficina de Atención de Contribuyentes.

2° Las postulaciones se realizarán a través del sitio web del Servicio de Impuestos Internos, en el sitio www.sii.cl o a través de la página de intranet institucional, hasta el último día del periodo de postulación indicado en la presente resolución.

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" y en la página de la Intranet institucional de concursos del personal. Además, se efectuará publicación en diario de circulación nacional que hará 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 N° 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 a Grado 7° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, del Servicio de Impuestos Internos, con funciones de Jefe/a de Oficina de Atención de Contribuyentes de la Subdirección de Asistencia al Contribuyente.

En el desempeño de sus funciones estará sujeto/a 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/la Profesional, las siguientes:

a) En el ámbito de la gestión propia la Oficina:

- Diseñar, implementar y supervisar estrategias y modelos de Atención al Contribuyente, tanto para la atención presencial como a distancia, para su aplicación a nivel nacional y regional.
- Supervisar y coordinar con las Direcciones Regionales y las Subdirecciones que correspondan, la implementación de estrategias, políticas, actividades, procedimientos y sistemas relacionados con la atención y asistencia a los contribuyentes en los diferentes departamentos o áreas en que éstos son atendidos.
- Atender y dar respuesta a las consultas realizadas por los contribuyentes a través de canales no presenciales, relacionadas con materias de cumplimiento tributario y asistencia, buscando otorgar un servicio de asistencia de calidad y que oriente con un lenguaje claro y accesible en sus consultas y trámites ante el Servicio. Para ello, deberá actuar coordinadamente tanto con las distintas áreas del Servicio.
- Diseñar, implementar y controlar un mecanismo centralizado de gestión de felicitaciones, sugerencias y reclamos de contribuyentes, con el fin de identificar rápidamente los problemas y realizar las respectivas mejoras continuas para la solución de dichos problemas. Para ello deberá transferir información y proponer acciones de mejora con las áreas de negocio y Direcciones Regionales respectivas, para que la gestión de dicha información cumpla con la calidad y niveles de servicio establecidos.
- Gestionar la atención de consultas de los contribuyentes con proveedores externos de servicios de asistencia remota, velando por mantener permanentemente los estándares de calidad en las respuestas.
- Investigar, analizar, implementar y gestionar permanentemente nuevos medios de atención y contacto, que permitan una comunicación más eficiente con el contribuyente.

- Sistematizar la información y rentabilizarla para tomar decisiones que involucren mejoras de procesos e innovaciones.
- Desarrollar su rol de liderazgo de acuerdo, a las políticas establecidas por el Servicio, en las materias propias de la oficina a su cargo, lo que incluye dirigir eficazmente al equipo de trabajo hacia la obtención de objetivos propuestos, tanto de la oficina como de la Subdirección y el Servicio.
- Participar activamente en las distintas etapas de los procesos de selección institucional de colaboradores, y/o en aquellos en que su jefatura le designe.
- Otras que el/la Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades estime de competencia de esta Oficina.

a) En el ámbito de la gestión de personas del Departamento:

- Fomentar el desarrollo de las capacidades de su equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, valores y metas comprometidas institucionalmente.
- Generar instancias para la distribución de los roles y cargas de trabajo de su equipo.
- Informar y transmitir a su equipo de trabajo los cambios en el contexto del Servicio que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del equipo.
- Organizar, asignar, planificar y controlar en forma sistemática el cumplimiento de las tareas y responsabilidades de su equipo de trabajo.
- Retroalimentar a su equipo de trabajo sobre su desempeño en forma periódica y sistemática, más allá del proceso formal de calificaciones, a través de la generación de instancias de diálogo y aprendizaje.
- Reconocer en forma oportuna los aciertos y méritos de su equipo de trabajo.
- Promover en su equipo de trabajo y con sus pares, actitudes favorables hacia un estilo de trabajo colaborativo y aprendizaje de buenas prácticas, como una forma de enfrentar los desafíos laborales.
- Velar por la mantención de un clima laboral adecuado entre su equipo de trabajo, propiciando comportamientos que favorezcan el manejo adecuado de la presión y el estrés en el trabajo, así como el trabajo en equipo.
- Promover acciones que faciliten la integración y cohesión grupal para abordar cambios y desafíos institucionales.

II.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN.

1. Formación y experiencia requerida:

- ✓ Estar en posesión de los requisitos establecidos para el desempeño del cargo. Al efecto y conforme lo establece el artículo 2, número 2, del D.F.L. N° 1 de 2016, del Ministerio de Hacienda, se requiere:
- ✓ Título profesional de las carreras de contador/a auditor/a; administración pública o ingeniería en control de gestión, comercial o industrial, otorgado por una universidad del Estado o reconocida por éste, o validado en Chile de acuerdo con la legislación vigente.
- ✓ A lo menos 5 años de experiencia profesional.
- ✓ A lo menos 3 años en cargos de jefatura con dirección de equipos, en el ámbito público o privado.

2. Formación Complementaria (deseable):

- Formación y conocimientos en desarrollo de personas y gestión de experiencia usuaria.
- Formación y conocimientos en gestión de Contact Center (Mesas de ayuda) y Calidad de Servicio, con deseable conocimiento y uso de las nuevas herramientas disponibles en el mercado para mejorar la gestión.
- Conocimientos legales, procedimentales y técnicos de la función a desempeñar.
- Conocimientos en herramientas de planificación, control de gestión e indicadores de gestión.
- Experiencia en liderazgo y conducción de equipos de trabajo.

3. Experiencia Complementaria (deseable):

A lo menos 3 años de experiencia profesional en funciones relacionadas con el cargo¹, tales como:

- Jefatura de equipos que se dedican a la atención de usuarios
- Control de gestión, planificación y administración.
- Herramientas de planificación, control de gestión e indicadores de gestión.

4. Competencias Personales requeridas:

- Orientación a la calidad y al logro
- Liderazgo y desarrollo de equipos
- Trabajo en equipo y colaboración
- Negociación y manejo de conflicto
- Empoderamiento
- Orientación de Servicio
- Pensamiento Estratégico
- Gestión de redes

5. Otros Requisitos:

- Cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12, del "Estatuto Administrativo", es decir: a) Ser ciudadano/a o extranjero/a poseedor/a de un permiso de residencia. b) Haber cumplido con la Ley de Reclutamiento y Movilización, cuando fuere procedente. c) Tener salud compatible con el desempeño del cargo. d) Haber aprobado la educación básica y poseer el nivel educacional o título profesional o técnico que por la naturaleza del empleo exija la ley. e) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones. f) No estar inhabilitado/a para el ejercicio de funciones o cargos públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

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 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.

NIVEL DE REMUNERACIÓN OFRECIDO

La renta bruta promedio mensualizada, es equivalente a \$ 5.888.149 y corresponde a la de un cargo de Profesional Grado 7°, de la escala de remuneraciones del Servicio de Impuestos Internos, monto que incluye la respectiva asignación de supervisión asociada a la función de jefatura.

IV.- PERMANENCIA EN EL CARGO

La persona que resulte ganadora de este concurso podrá permanecer en el cargo hasta 3 años a partir de la fecha en que asuma su función y, previa evaluación, podrá ser renovado por un siguiente periodo de hasta 3 años más, según Resolución Exenta SII N° 2.519, de fecha 3 de junio de 2016.

V.- MÉTODO Y PERÍODO DE POSTULACIÓN

Las postulaciones se realizarán a través del sitio web del Servicio de Impuestos Internos, en el sitio www.sii.cl y a través de la página de intranet institucional, hasta el último día del periodo de postulación indicado en esta resolución.

Las personas interesadas en participar en el citado concurso deberán completar el currículum tipo electrónico que estará habilitado durante los días comprendidos en el período de postulación, 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"; y en la página de la intranet institucional de

¹ Habiendo cumplido el requisito indicado en el punto 1.

concursos del personal, subiendo en la plataforma habilitada para este fin los documentos que acrediten los antecedentes señalados en su CV.

Sólo se recibirán los currículums tipo electrónico que se completen vía Internet/intranet durante el plazo indicado y hasta las 23:59 horas del último día del período de postulación.

Cabe consignar que una vez ingresados los datos en el curriculum 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 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.

El período de postulación será hasta el 10° día, desde la fecha de la publicación, en un diario de circulación nacional y en el sitio web institucional.

VI.- PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES

Para formalizar la postulación y participar en el proceso concursal, las personas interesadas deberán subir a la plataforma de postulación, durante el período abierto para ello, la siguiente documentación, a fin de acreditar los antecedentes declarados en el currículum.

- 1) Declaración jurada simple, firmada, relativa al cumplimiento de lo siguiente (puede descargar modelo de declaración 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"):
 - ✓ Requisitos de los Artículos 12 y siguientes del Estatuto Administrativo
 - ✓ Cumplimiento de 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 del Art. 54 de la Ley 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.
- 2) Copia de la Cédula de Identidad vigente.
- 3) Copia del Certificado de Título Profesional, que acredite el cumplimiento del número 1 del punto II.
- 4) Copia de los Certificados de Estudios de Postítulo o Postgrado realizados, relacionados con la formación exigida en el número 2 del punto II de estas bases.
- 5) Copia de Certificado de la Jefatura Departamento de Personal o equivalente de los correspondientes empleadores, que acredite detalladamente: la Experiencia laboral, indicando claramente el nombre del cargo desempeñado, período (fecha de inicio y término de las funciones, es decir, permanencia), descripción de las funciones asignadas y el número de personas bajo su supervisión, en caso de que corresponda. ([Descargar acá](#))

Es necesario destacar que sólo se considerará como válido el certificado de experiencia laboral que cumpla con los siguientes criterios:

- a) Debe ser firmado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Personal o su equivalente de la Institución referida;
- b) Debe ir especificado el nombre completo y cargo de quien certifica la experiencia.
- c) Debe especificarse claramente el nombre de la Institución en la cual se desarrolló la experiencia laboral del/la postulante; y
- d) En el caso de certificar experiencia en un cargo de jefatura, éste debe explicitarlo claramente. Los cargos cuyos nombres sean de coordinador/a, supervisor/a, encargado/a y similares, no serán considerados como jefatura propiamente tal, salvo que, se certifique que dichos cargos llevan implícito funciones de jefatura formal y con responsabilidad administrativa.

Para quienes sean funcionario/as del Servicio de Impuestos Internos, sólo será exigible la certificación de experiencia laboral, estudios o formación que no se encuentre en poder del Departamento de Gestión de las Personas, por haber sido realizados fuera de la institución. En tal caso, si desea que sean considerados, deberá subir en su curriculum vitae los documentos que lo acrediten.

La postulación al proceso concursal será válida con el ingreso a la plataforma de la documentación solicitada en esta resolución, dentro del plazo establecido para ello. De este modo, los antecedentes señalados previamente junto al llenado electrónico del currículum tipo, son obligatorios.

El Servicio de Impuestos Internos se reserva el derecho de requerir información o acreditación de los documentos señalados anteriormente en original en caso de ser necesario.

La falsedad de esta declaración hará incurrir en las penas del [artículo 210 del Código Penal](#)

La presentación de esta documentación no exime a la persona que resulte ganadora del concurso de la obligación de acreditar su postulación con los documentos originales a través de las vías que exige la ley.

Para efectos de medición o cálculo de la Experiencia Laboral, la fecha límite a considerar corresponderá a la fecha de publicación de la presente resolución.

Quienes 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.

En virtud de la entrada en vigor de la ley N°21.389 (que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos) y, en el caso de ser nombrada/o en el cargo concursado, el Servicio deberá consultar si posee una obligación pendiente en el mencionado Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a efecto de proceder con las retenciones y pagos que correspondan. La persona que figure en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos deberá autorizar al SII, como condición habilitante para su nombramiento, que proceda con las retenciones legales y pagos directamente al alimentario, según lo dispone dicha Ley.

VII.- RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE POSTULACIONES

El Área de Reclutamiento y Selección, será la encargada de analizar todas las postulaciones para verificar si los interesados cumplen con los requisitos de postulación exigidos en esta Resolución.

Para tal efecto, se podrá solicitar un informe previo al Departamento de Gestión de las Personas de la Subdirección de Desarrollo de Personas, respecto de postulantes que sean funcionario/as del Servicio de Impuestos Internos.

En relación, a la revisión de postulaciones, el Departamento de Gestión de las Personas se podrá poner en contacto con cualquiera de las organizaciones mencionadas en los certificados presentados por el/la postulante, en caso de requerir validar y/o aclarar lo explicitado en dicho documento.

VIII.- ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

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

- I. Evaluación de antecedentes curriculares y cumplimiento de requisitos.
- II. Aplicación de pruebas psicométricas.
- III. Entrevista psicolaboral.
- IV. Entrevista Técnica y de Aptitudes y Habilidades Directicas.

La aplicación de pruebas psicométricas, entrevista psicolaboral y entrevista técnica y de Aptitudes y Habilidades Directicas será a través de videoconferencia; la fecha y hora será notificada al postulante vía correo electrónico.

IX.- PUBLICACIÓN DE NÓMINA DE POSTULANTES Y GANADOR/A DEL CONCURSO

La nómina de postulantes que cumplen con los requisitos de admisibilidad será publicada en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos, en la dirección y opción señaladas en el resolutivo 4°, indicando el número de folio de los/las postulantes.

Una vez resuelto el concurso y seleccionado/a el/la postulante que se considera más idóneo/a para el cargo, el resultado será informado a través del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos y de la página de la Intranet institucional de concursos del personal. Además, al ganador/a se le notificará personalmente vía correo electrónico o telefónicamente. No obstante, lo anterior, la institución se reserva el derecho de declarar desierto el concurso a falta de postulante idóneo/a 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, ampliándolo en la cantidad de días que se estimen necesarios, así como la realización de las etapas en una modalidad distinta a la señalada. Los eventuales cambios serán informados a través del Sitio Web y la página de la intranet institucional de concursos del personal, o mediante correo electrónico del Servicio de Impuestos Internos.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE.

**CLAUDIO DUARTE RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO DE PERSONAS**

Distribución:
Intranet
Interne