

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

**SANTIAGO, 04 de abril 2023.-**

**RESOLUCIÓN EX. SIIPERS N° 4773.-**

**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; 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 02 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 cargo de Profesional 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 Profesional grado 14° de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, para desarrollar labores en la Oficina de Gestión de la Experiencia perteneciente a la Subdirección de Asistencia al Contribuyente 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 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](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 ser responsable de analizar, diseñar, desarrollar, monitorear procesos, proyectos, así como las mediciones y estudios de la Oficina de Experiencia, para el diseño e implementación de planes y acciones de mejora continua en proyectos y procesos de responsabilidad de la Oficina. 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:

- Gestionar (analizar, diseñar, modelar, medir, monitorear y mejorar) los procesos y proyectos de responsabilidad de la Oficina de Gestión de la Experiencia del Contribuyente.
- Evaluar, proponer, diseñar e implementar estudios, mediciones y KPI bajo responsabilidad de la Oficina, considerando las mediciones propias, externalizadas y/o datos secundarios. Implica proponer e implementar nuevas mediciones e indicadores de los proyectos y productos de la Oficina para la mejora continua.
- Diseñar y realizar análisis avanzado de datos y reportabilidad respectiva de los estudios, mediciones y KPI para proponer acciones y planes de mejora de dichas mediciones, aportando valor a los procesos y proyectos de la Oficina y SII. Implica proponer e implementar nuevas acciones de mejora o bien considerar nuevos proyectos o productos para la mejora continua.
- Participar en las diversas instancias (reuniones técnicas, capacitaciones, presentaciones u otros) asociadas a los proyectos, productos y mediciones propias de la gestión de la Oficina, así como sistematizar y documentar las metodologías y mediciones efectuadas.
- Asistir a otros miembros del equipo o áreas del Servicio en labores necesarias para el éxito de las mediciones, proyectos o procesos vinculados con la experiencia de contribuyentes.
- Otras tareas y funciones que requiera la Oficina de Gestión de la Experiencia o Subdirección.

### II.- REQUISITOS DE POSTULACIÓN.

#### 1. Formación requerida:

Título profesional de Ingeniero Comercial o Ingeniero Civil (cualquier especialidad), de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente. Esta validación debe ser por Universidad u organismo estatal chileno.

#### 2. Experiencia Laboral:

Que el postulante cuente con los siguientes ítems de experiencia:

- Contar con al menos 2 años de experiencia en el desarrollo y gestión de proyectos coordinación de equipos, procesos, reportabilidad y logro de objetivos.
- Experiencia en el desarrollo de Metodología de gestión de experiencia de clientes.
- Desarrollo y manejo de mediciones e indicadores de gestión (KPI).
- Desarrollo, seguimiento e implementación de mejoras en procesos y/o tareas.
- Realización de Estudios de mercado y/o de impacto en todas sus etapas (diseño de metodologías, muestras, instrumentos de medición, análisis de datos, reportes, etc.).
- Experiencia Analítica avanzada, análisis de datos: Dominio de software para el análisis avanzado de datos en Excel y SAS, o Python, Power Bi u otros. (Importante mencionar sistemas, programas, lenguajes, etc. que utiliza).

**Requisito que él o la postulante que tenga alguna de estas experiencias y/o conocimientos requeridos, especifique en detalle las actividades/tareas que realiza o realizó en su experiencia laboral que incorpore, en su respectivo curriculum dentro plataforma Trabajando.com.**

#### 3. Formación Complementaria:

Tener algún curso, certificación, capacitaciones, diplomado y/o postítulo en alguna de las siguientes temáticas:

- Metodología de gestión de la experiencia de clientes

- Herramientas para análisis de información y/o manejo de datos (power Bi, excel, etc.)
- Data Analytics
- Machine Learning / Data Science.
- Estadísticas / Métodos Estadísticos.
- Control de gestión de proyectos y procesos
- Inteligencia de Negocios / Minería de datos.

Todos estos cursos y postítulos deben ser acreditados, adjuntando certificados respectivos.

4. Conocimientos técnicos deseables:

- Metodología de gestión de la experiencia de clientes
- Herramientas y/o lenguaje de programación para análisis de datos tales como SAS, Python, R, SPSS u otro similar
- Metodologías para estudios de mercado y evaluación de impacto
- Microsoft Office Dominio de Excel y SAS para análisis de datos
- Herramientas de Control y Gestión de Proyectos
- Diseño e implementación de iniciativas para el mejoramiento continuo de procesos

**Si posee estos conocimientos indicarlos en su curriculum en la sección de Otro tipo de experiencia o Dominio de software y tecnologías para ser considerados.**

5. Competencias requeridas:

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
- Comunicación Efectiva	
- Innovación	

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 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 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 Reclutamiento y 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 mejores 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 Evaluación Técnica\*.
- III. Entrevista Personal y Técnica.
- IV. Referencias Laborales y Entrevista Psicolaboral.

\*Materias, conceptos y aplicación práctica a considerar en la Evaluación Técnica:

- ✓ Excel nivel medio/avanzado
- ✓ Principales conceptos y etapas de Metodología de Gestión de la Experiencia de Clientes.
- ✓ Metodologías cuantitativas y cualitativas de mediciones, estudios y KPI de experiencia usuaria y evaluaciones de impacto (diseño de metodologías, muestras, instrumentos de medición, etapas de estudios, análisis de datos, reportes, etc.).
- ✓ Contenidos generales de Educación Fiscal y Tributaria.
  - [https://www.sii.cl/destacados/sii\\_educa/](https://www.sii.cl/destacados/sii_educa/)
  - <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieduca/aprende-con-nosotros-educacion-fiscal.html>
  - <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieduca/aprende-con-nosotros-educacion-tributaria.html>
- ✓ Plan Estratégico SII 2022-2026 [https://www.sii.cl/sobre\\_el\\_sii/pe\\_2022\\_2026.pdf](https://www.sii.cl/sobre_el_sii/pe_2022_2026.pdf)
- ✓ Plan de Gestión del Cumplimiento Tributario 2023 (PGCT 2023) en
  - <https://www.sii.cl/destacados/pgct2023.pdf>
- ✓ Derechos de los Contribuyentes en
  - [www.sii.cl](http://www.sii.cl)
  - <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieduca/contribuyentes.html> ;
  - <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieduca/aprende-con-nosotros/derechos-tributarios-y-deberes-de-los-contribuyentes-en-chile.html>
- ✓ Cuenta Pública SII [https://www.sii.cl/cuenta\\_publica/cuenta\\_publica2022.html](https://www.sii.cl/cuenta_publica/cuenta_publica2022.html)
- ✓ Ciclo de Vida tributario del contribuyente:
  - [https://www.sii.cl/destacados/sii\\_educa/](https://www.sii.cl/destacados/sii_educa/)
  - <https://www.sii.cl/destacados/educacion/siieduca/aprende-con-nosotros/ciclo-de-vida-del-contribuyente.html>
- ✓ Concepto de habilitación en servicios públicos (Satisfacción - Secretaría de la Modernización - Ministerio de Hacienda) [www.satisfaccion.gob.cl](http://www.satisfaccion.gob.cl)

**\* Requerimiento en esta etapa contar con Notebook o Computador que tengan instalado Excel (mínimo versión 2003) para poder asistir y realizar esta prueba.**

En relación a las etapas del proceso de selección, éstas se realizarán de manera remota, cabe destacar que la o las vacantes 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 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.

Debido a la entrada en vigencia de la ley N°21.389 (que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos), el Servicio deberá consultar si el/la o los/as seleccionados 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, como condición habilitante para su contratación, que el Servicio proceda a hacer las retenciones legales y pagos directamente al alimentario.

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**

Distribución:

Intranet

Internet