



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

PROCESO CAS N° 213-2021-MM

PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano : Gerencia de Administración Tributaria
Unidad orgánica : Subgerencia de Recaudación
Puesto estructural : No aplica
Nombre del puesto : ORIENTADOR TELEFÓNICO
Número de posiciones a convocarse : Dos (2)
Dependencia jerárquica lineal : Subgerencia de Recaudación
Dependencia funcional : Subgerencia de Recaudación
Puestos a su cargo : No aplica

MISIÓN DEL PUESTO

Orientar y gestionar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias de los contribuyentes.

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Atender las llamadas que ingresan a la línea telefónica de Tributos Miraflores con la finalidad de absolver las consultas tributarias.
2	Realizar la atención de consultas tributarias mediante otros canales virtuales, tales como: chat, WhatsApp, correo, con la finalidad de absolver las consultas tributarias y enviar estados de cuenta de deuda vencida y por vencer.
3	Realizar la gestión de cobranza telefónica e ingreso en el Sistema GCP, y análisis de la cartera de deuda asignada para identificar los nichos con mayor probabilidad de recupero.
4	Registrar la atención de llamadas que son ingresadas en el Sistema Aló Rentas, a fin de llevar un control de las atenciones
5	Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas:

Todas las áreas de la Entidad.

Coordinaciones externas:

Empresas Particulares o Personas Naturales o Jurídicas.

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel educativo

		Incompleta	Completa
Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
 “Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

B) Grado(s) / situación académica y carrera / especialidad requeridos

Egresado/a
 Bachiller
 Título / Licenciatura

Administración, Contabilidad, Derecho y/o afines.

Maestría
 Egresado/a
 Grado

Doctorado
 Egresado/a
 Grado

C) ¿Colegiatura?

Si No

D) ¿Habilitación profesional?

Si No

CONOCIMIENTOS

A) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto (*No se requiere sustentar con documentos*):

Conocimientos de la Ley de Tributación Municipal (indispensable).
 Conocimientos del Código Tributario.
 Conocimientos en Atención al Cliente.
 Conocimientos de MS Office (Word, Excel, Power Point) Nivel intermedio.

B) Cursos y programas de especialización requeridos y sustentados con documentos:

No aplica.

C) Conocimientos de Ofimática e Idiomas / Dialectos:

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de textos			X	
Hojas de cálculo			X	
Programa de presentaciones			X	
Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)				

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

IDIOMAS / DIALECTO	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	X			
Quechua	X			
Otros (Especificar)				
Otros (Especificar)				
Observaciones				

EXPERIENCIA

Experiencia General

Indique el tiempo total de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado.

Un (01) año

Experiencia Específica

A. Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto** en la función o la materia:

Seis (06) meses.

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte A**), señale el tiempo requerido en el **sector público**:

Seis (6) meses.

C. Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante Profesional (), Auxiliar o Asistente (), Analista (), Especialista (), Supervisor / Coordinador (), Jefe de Área o Departamento (), Gerente o Director ()

* Mencione **otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia**; en caso existiera algo adicional para el puesto.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

Análisis, iniciativa, redacción y autocontrol.

REQUISITOS ADICIONALES

CONDICIONES DEL PUESTO

CONDICIONES	DETALLE
Localidad	Miraflores - Municipalidad de Miraflores
Compensación	S/ 2,000.00 (DOS MIL Y 00/100 SOLES) mensuales, los cuales incluyen los impuestos y afiliaciones de Ley, así como toda deducción aplicable al contratado.
Horario	Conforme a la modalidad de trabajo que establezca el área usuaria para la vinculación.
Duración del contrato	Hasta el 31 de diciembre de 2021, según lo establecido en el Decreto de Urgencia N° 083-2021.

(*) Al momento de la vinculación se informará la modalidad y horario de trabajo.