SUNAT

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

OFICINA ZONAL TIPO

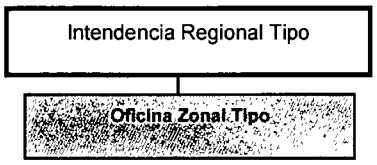
Manual de Organización y Funciones

Versión 1 - 2008

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de Oficina Zonal Tipo**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Oficina
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina Zonal Tipo
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Intendente Regional Tipo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Supervisar, dirigir, controlar y coordinar las funciones de fiscalización, cobranza, resolución de reclamos, atención al contribuyente y soporte administrativo, de acuerdo al Plan Operativo Institucional, con el fin de conseguir la Recaudación Tributaria.

4. FUNCIONES

1. Supervisar y verificar el cumplimiento de las metas asignadas a la Dependencia en el marco del Plan Operativo Institucional, con el fin de garantizar su cumplimiento.
2. Controlar y efectuar seguimiento a la ejecución de las acciones de fiscalización dirigidas a los contribuyentes identificados propuestos y remitidos por Programación Centralizada y los seleccionados por la propia dependencia, con la finalidad de generar riesgo y cumplir con las metas de fiscalización asignadas a la dependencia.
3. Supervisar la administración del proceso de control y recuperación de la deuda tributaria de los contribuyentes de la Jurisdicción, así como la aplicación de las medidas coercitivas, para garantizar la recaudación tributaria.
   Revisar y suscribir los valores, resoluciones de reclamo, devoluciones, resoluciones de cierre, comiso, abandono legal, internamiento temporal de vehículos, notificaciones y comunicaciones dirigidas a los contribuyentes de la jurisdicción, para hacer posible el cumplimiento de las obligaciones tributarias..
5. Supervisar y coordinar las acciones de atención y orientación que requieran los contribuyentes, con el fin de garantizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
6. Revisar y suscribir en nombre de la Institución los contratos y demás documentos pertinentes de garantía prendaria, hipotecaria y otros documentos otorgados por los contribuyentes para garantizar el pago de la deuda tributaria sujeta a aplazamiento y/o fraccionamiento, así como a levantar, cancelar o modificar el monto de las referidas garantías.
7. Proponer a la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos los beneficiarios del destino y donación de los bienes comisados declarados en abandono legal, para efectuar la donación o el destino de los bienes.
8. Supervisar los procesos de altas y bajas de los directorios de contribuyentes a fin de mantener actualizados los padrones.
9. Supervisar y coordinar la investigación de aquellos casos que se presuma la comisión de delito tributario, para efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

10. Informar a la Intendencia Regional Loreto sobre el desempeño de los sistemas, programas y procedimientos de control y recuperación de deuda, fiscalización, devoluciones, vacíos legales encontrados en las normas y servicios al contribuyente, a fin de proponer e implementar mejoras.
11. Proyectar informes u oficios para la atención de solicitudes que se presenten a la institución , y que sean de su competencia.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Derecho, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Oficina Zonal.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico).
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normatividad de Convenios Internacionales (Tratados y Acuerdos)
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.

- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de economía.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimiento de técnicas de atención al cliente.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Específicos

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Estructura organizacional.
- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la Institución.

5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Liderazgo — Grado A
- Proactividad — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A
- Aprendizaje continuo — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado A
- Orientación al servicio — Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales

- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos — Grado A
- Visión estratégica y pensamiento sistemático — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Desarrollo de personas — Grado B

5.4 Otros requisitos:

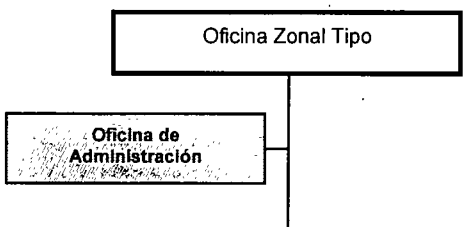
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de la Oficina de Administración**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Oficina
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina de Administración
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina Zonal Tipo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Coordinar, controlar y supervisar el manejo de los fondos de caja chica, el proceso de adquisiciones y contrataciones, el suministro y control de bienes y servicios, las labores de operación y soporte informático, el mantenimiento de los locales, instalaciones, equipos y bienes asignados a la Oficina Zonal, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes, con el fin de asegurar el bienestar de la Oficina Zonal.

4. FUNCIONES

1. Dirigir la elaboración del cuadro anual de necesidades y del programa de adquisición de bienes y servicios de la Oficina Zonal e Intendencia de Aduana, para abastecer las necesidades de ambas dependencias.
2. Supervisar y controlar el manejo de la administración de los fondos de caja chica mediante arqueos periódicos, que permitan el uso apropiado de los fondos asignados a la Oficina Zonal.
3. Controlar los procesos de bienes y servicios, en colaboración con los comités especiales, que permitan asegurar la contratación de los mismos.
4. Controlar el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos relacionados con los sistemas de personal, abastecimiento, adquisiciones y contrataciones, mantenimiento de bienes y servicios, tesorería y seguridad, a fin de asegurar la integridad del personal y los objetivos de la Institución.
5. Supervisar la custodia y mantenimiento de la documentación de carácter tributario que corresponda al archivo desconcentrado de la Oficina Zonal e Intendencia de Aduana, con la finalidad de que se cuente con los documentos cuando el área solicite.
6. Supervisar la custodia en la caja fuerte de documentos valorados entregados por las áreas por el tiempo que éstas soliciten, para controlar los plazos determinados en los mismos documentos valorados y sean ejecutados en caso corresponda.
7. Supervisar las labores de operación y soporte informático, para mantener la operatividad de las áreas usuarias.
8. Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles y de los equipos de la Oficina Zonal, con el fin de asegurar el buen estado y uso de éstos.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

9. Programar y ejecutar acciones de control en la oficina a cargo, con la finalidad de evaluar la correcta aplicación de la normatividad existente y el correcto cumplimiento de los registros en los sistemas.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimiento del Negocio

- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.
- Conocimientos de los procesos y procedimientos propios de la Oficina de Administración.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de ofimática.
- Programa de administración de proyectos.
- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico)
- Conocimiento de herramientas de presentación.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Procedimiento de Manifiestos de Carga
- Plan Contable Gubernamental y Directivas

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimientos del planeamiento estratégico y operativo de la institución.
- Estructura organizacional.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado B
- Liderazgo — Grado B
- Proactividad — Grado A

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A
- Aprendizaje continuo — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado A
- Orientación al servicio — Grado A

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos — Grado A
- Visión estratégica y pensamiento sistemático — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Desarrollo de personas — Grado B

5.4 Otros requisitos:

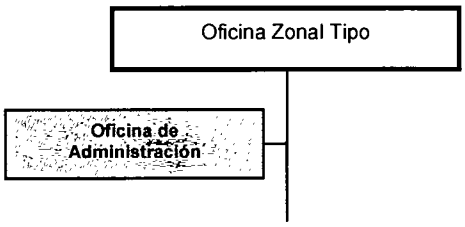
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Profesional en Logística**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina de Administración
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina de Administración

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Elaborar y ejecutar los procesos de selección para la adquisición de bienes y la contratación de servicios, de acuerdo con la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y las normas vigentes, con el fin de garantizar el abastecimiento de los bienes y servicios a la Oficina Zonal e Intendencia de Aduana, a través de la vigencia de contratos de bienes y servicios.

4. FUNCIONES

1. Realizar el seguimiento a los procesos que se ejecutan de manera regionalizada y ejecutar los procesos de Adjudicación Directa Pública, Adjudicación Directa Selectiva y Menores Cuantías, para conseguir asegurar el abastecimiento a las áreas usuarias.
2. Solicitar los requerimientos a las áreas usuarias de la necesidad de la adquisición o contratación, así como determinar las características técnicas y los precios referenciales, con el fin de solicitar la Certificación de Crédito Presupuestario a la Gerencia Financiera.
3. Preparar el expediente del proceso de selección, con la finalidad de solicitar la revisión y aprobación a la Gerencia Administrativa y conseguir de esta forma que sea encargado al Comité Especial.
4. Elaborar las bases del proceso de selección y participar desde la convocatoria hasta el consentimiento de la buena pro como miembro del comité especial, para conseguir que se proceda de acuerdo a la normatividad vigente.
5. Realizar el seguimiento a los contratos suscritos originados de un proceso de selección, así como aplicar las penalidades en caso de incumplimiento, las adicionales y las complementarias de los contratos, con el fin de velar por la operatividad del servicio y el abastecimiento que requiere la Institución.
6. Elaborar los estudios de mercado mediante cotizaciones a proveedores, que permitan establecer los valores referenciales de los procesos de adquisición.
7. Programar y supervisar el mantenimiento de los locales, instalaciones y bienes con la finalidad de asegurar el bienestar de los colaboradores y de la Oficina Zonal.
8. Elaborar el Cuadro Anual de necesidades de bienes y servicios, de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias, para que sean atendidos mediante procesos de selección, así como solicitar la inclusión o exclusión del mismo.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

9. Controlar las condiciones de los bienes comisados por la Oficina Zonal para determinar el remate, destrucción, donación o destino de los bienes comisados, así como la ejecución de los mismos, en caso corresponda.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Bachiller universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA)

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Oficina de Administración.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.

INTENDENTE NACIONAL
GERENTE (e)

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Proactividad — Grado A
- Confianza en sí mismo — Grado B
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad — Grado B
- Comunicación — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A
- Aprendizaje continuo — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Trabajo en equipo — Grado A
- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Orientación al servicio — Grado A

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Capacidad de análisis — Grado B
- Reserva de información — Grado B
- Planificación y organización — Grado C

5.4 Otros requisitos:

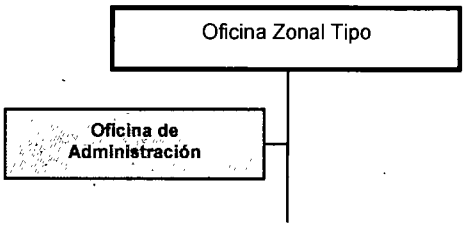
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Analista de Administración**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista / Técnico
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Técnico
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina de Administración
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina de Administración

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Elaborar, registrar y controlar los contratos de trabajo, convenios de Modalidades Formativas, los bienes patrimoniales, el ingreso y salida de los bienes embargados y comisados, así como administrar los fondos fijos de caja chica, de acuerdo con la normatividad y procedimientos vigentes, con el fin de asegurar el bienestar del personal, de los bienes de la Institución y de los contribuyentes y del uso racional del gasto.

4. FUNCIONES

1. Elaborar y tramitar los contratos de trabajo y convenios de modalidades formativas ante el Ministerio de Trabajo, así como realizar su seguimiento, para el cumplimiento de la normatividad vigente.
2. Controlar y registrar los bienes patrimoniales de la institución, para asegurar la ubicación inmediata al momento de efectuarse el Inventario Anual de Bienes Patrimoniales.
3. Controlar y registrar el ingreso y salida de los bienes comisados y embargados del almacén, para mantener informado sobre el estado, condición y almacenaje al momento que las áreas involucradas lo soliciten.
4. Administrar, controlar y custodiar los fondos fijos asignados a la oficina Zonal, así como la documentación que acredite los ingresos y/o egresos, para la atención de los gastos programados.
5. Tramitar los pagos de los proveedores luego de la conformidad previa, que permita cumplir con lo pactado en los contratos suscritos con éstos.
6. Elaborar los informes que sustentan la conformidad previa al pago, con el fin de dar conformidad a las prestaciones de bienes y servicios producto de la administración de los contratos vigentes.
7. Registrar los contratos suscritos con los proveedores provenientes de un proceso de adquisiciones y contrataciones, para que sea cargado en el presupuesto y permita el control del gasto contratado.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería Industrial o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título de instituto superior o estudios universitarios no concluidos.

INTENDENTE NACIONAL
GERENTE (e)

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA)

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Oficina de Administración.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Proactividad — Grado A
- Confianza en sí mismo — Grado B
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad — Grado B
- Comunicación — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A

- Aprendizaje continuo Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Trabajo en equipo Grado A
- Criterio Grado A
- Orientación a los resultados Grado A
- Orientación al servicio Grado A

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones Grado B
- Capacidad de análisis Grado B
- Reserva de información Grado B
- Planificación y organización Grado C

5.4 Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

- Buena

INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - SUNAT
Gerencia de Desarrollo de Personal
GERENTE (e)
CPC. SOLEDAD PALOMINO ZARATE

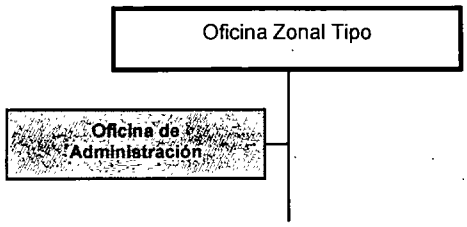
GERENCIA DE DESARROLLO DE PERSONAL - SUNAT
Dpto. de Selección y objetivos de Desempeño
JEFE (e)
URSULA COOPER GAYOSO

INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - SUNAT
INTENDENTE NACIONAL
HUGO E. ROMERO ARRUNATEGUI

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Soporte Informático**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista Profesional / Técnico
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional / Técnico
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina de Administración
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina de Administración

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Instalar, administrar y monitorear el servidor de base de datos y correos de los colaboradores de la Oficina Zonal, así como supervisar las instalaciones y mantenimiento de los equipos informáticos, de acuerdo con la normatividad y procedimientos vigentes, con el fin de asegurar la operatividad de las áreas usuarias de la Oficina Zonal.

4. FUNCIONES

1. Instalar el Sistema Operativo y Software de Base en los servidores de base de datos y correo, para mantener la operatividad de las áreas usuarias y de la institución.
2. Administrar el servidor de base de datos, con el fin de mantener monitoreado el rendimiento y espacio disponible del servidor de acuerdo a las necesidades de operación.
3. Instalar, configurar, monitorear, afinar y mantener la disponibilidad de los equipos informáticos y software institucionales, así como su distribución en las áreas usuarias, con el fin de mantener la operatividad de la Oficina Zonal y la Intendencia de Aduana de Tarapoto.
4. Supervisar las instalaciones de cableado estructurado y enlaces de comunicaciones, para que los equipos informáticos cuenten con la instalación y accesos permitidos.
5. Generar y custodiar los respaldos de información de acuerdo a políticas vigentes, para salvaguardar la información importante.
6. Recepcionar y atender las solicitudes de acceso al sistema y para descarga y creces de información de las áreas usuarias, de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos, con el fin de garantizar la operatividad de las diversas áreas.
7. Ejecutar los pases a producción y procesos extraordinarios enviados por el área de pases a producción de la División de Operaciones, para homogenizar las diversas aplicaciones y perfiles de usuarios.
8. Verificar el funcionamiento de las redes y enlaces contratados, para garantizar la operatividad de los accesos a los sistemas institucionales.
9. Verificar la ejecución del mantenimiento de los equipos que conforman el parque informático de la Oficina Zonal y de la Intendencia de Aduana de Tarapoto, con el fin de garantizar su operatividad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Ingeniería de Sistemas.

5.1.2 Nivel Académico :

- Bachiller universitario / Título técnico de instituto superior o universitarios no concluidos.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA)

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Oficina de Administración.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Proactividad — Grado A
- Confianza en sí mismo — Grado B

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad — Grado B
- Comunicación — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A
- Aprendizaje continuo — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Trabajo en equipo — Grado A
- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Orientación al servicio Grado A

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Capacidad de análisis — Grado B
- Reserva de información — Grado B
- Planificación y organización — Grado C

5.4 Otros requisitos:

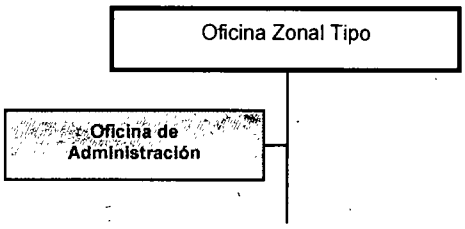
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Apoyo Administrativo**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista / Técnico
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Técnico
1.4.	Unidad Organizacional	:	Oficina de Administración
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina de Administración

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Recepcionar, controlar, registrar y atender los pedidos del economato, las transferencias de documentos y las solicitudes correspondientes al archivo periférico, manteniendo archivada la documentación emitida y recibida. Asimismo, controlar la asistencia, permanencia y puntualidad del personal asignado, teniendo en cuenta, en todos los casos los procedimientos vigentes, con la finalidad de abastecer y brindar a los clientes internos los insumos necesarios para el desempeño de sus funciones.

4. FUNCIONES

1. Recepcionar, registrar y atender los pedidos de útiles de oficina que se encuentran en el economato, para el abastecimiento y operatividad de las áreas usuarias.
2. Recepcionar y verificar las transferencias de documentos al archivo presentadas por las áreas usuarias, para la custodia respectiva en el archivo periférico de la Oficina Zonal.
3. Recepcionar las solicitudes de pedidos de servicio de archivo, a fin de ubicar el documento para la atención correspondiente a las áreas usuarias.
4. Registrar y archivar los documentos emitidos y recibidos por el área, así como los procesos de selección de personal, con el fin de remitirlos a la Intendencia Nacional de Recursos Humanos y mantener el orden de los mismos para el correspondiente archivo.
5. Controlar y registrar en el sistema la asistencia del personal, para mantener actualizada la información mensual a la División de Planillas y Pensiones.
6. Remitir y controlar las notificaciones, así como el registro en el sistema correspondiente, con el fin de hacer el seguimiento al servicio de notificaciones en el cumplimiento de los plazos establecidos en el contrato.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Contabilidad o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título de instituto superior o estudiante universitario.

INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - INTENDENTE NACIONAL - HUGO E. ROMERO ARRUNATEGUI

INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - Gerencia de Desarrollo de Personal - GERENTE (e) - URSULA SOLEDAD PALOMINO ZARATE

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos de Negocio:

- Conocimientos de los procesos propios de la Oficina de Administración.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos:

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.

5.2.1.3 Otros Conocimientos:

- Conocimientos de redacción y ortografía.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados:

5.2.2.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.

5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado B
- Proactividad — Grado B
- Liderazgo — Grado C

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad — Grado B
- Comunicación — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado B
- Aprendizaje continuo — Grado C

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación a los resultados — Grado B
- Orientación al servicio — Grado B
- Criterio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos — Grado C
- Planificación y organización — Grado C

5.4 Otros requisitos:

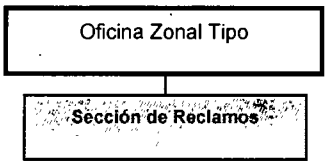
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de la Sección de Reclamos**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Sección
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Reclamos
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina Zonal Tipo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Supervisar que el proceso contencioso – tributario se realice en base a la normatividad aplicable, con la finalidad de resolver la pretensión impugnatoria de los contribuyentes con arreglo a ley.

4. FUNCIONES

1. Revisar y corregir los informes elaborados por los auditores resolutores como sustento del pronunciamiento a emitirse en la resolución de los recursos de reclamación o de cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Fiscal, para verificar que los mismos se ajusten a la normatividad aplicable.
2. Visar las Resoluciones de Oficina Zonal que resuelven los recursos de reclamación o de cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Fiscal, como garantía de que las mismas fueron revisadas y se ajustan a las normas legales vigentes y aplicables.
3. Evaluar la admisibilidad de los recursos de reclamación y apelación, para admitir a trámite sólo aquellos que cumplan con los requisitos legalmente establecidos.
4. Atender las solicitudes formuladas por el Tribunal Fiscal, para que dicho órgano colegiado pueda emitir el pronunciamiento que corresponda.
5. Retroalimentar a las áreas acotadoras (Auditoria y Control de la Deuda), con la finalidad de mejorar la calidad en la emisión de valores.
6. Verificar que el sistema contenga la información exacta, sobretodo en cuanto se relaciona con el proceso contencioso tributario, a fin de que, la institución en general, conozca los eventos relacionados con los valores.
7. Elaborar el proyecto de respuesta a las consultas jurídicas internas y externas, con la finalidad de contribuir al resultado de la consulta.
8. Gestionar ante la Oficina de Administración la dotación de bienes y útiles, para que el personal del área pueda realizar sus labores.
9. Coordinar con la Procuraduría del Ministerio de Economía y Finanzas la tramitación de los procesos judiciales que dicho organismo tiene en este lugar y otros aledaños, en cumplimiento de la delegación efectuada con la finalidad de defender los intereses del Estado.
10. Programar y ejecutar acciones de control en la sección a cargo, con la finalidad de evaluar la correcta aplicación de la normatividad existente y el correcto cumplimiento de los registros en los sistemas.

Nota De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Contabilidad, Derecho o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la Institución.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico).
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley General del Sistema Concursal.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Ley General de Sociedades.
- Derecho Procesal Civil.
- Derecho Penal.
- Derecho Constitucional.

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Conocimiento de economía.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de lo procesos y procedimientos propios de la Sección de Reclamos.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de base de datos.

5.2.2.3 Conocimientos legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Jurisprudencia de Temas Tributarios.
- Reglamento de Notas de Crédito Negociable y normas específicas sobre devoluciones.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado B
- Liderazgo — Grado B
- Proactividad — Grado A

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado A
- Criterio — Grado A
- Orientación al servicio — Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales

- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos — Grado A
- Visión estratégica y pensamiento sistemático — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Desarrollo de personas — Grado B

5.4 Otros requisitos:

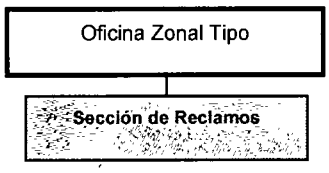
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Auditor Resolutor**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Reclamos
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Sección de Reclamos

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Proyectar la resolución de los recursos de reclamación o de cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Fiscal, en sujeción a la normatividad aplicable, con la finalidad de atender la pretensión impugnatoria de los contribuyentes.

4. FUNCIONES

1. Elaborar el informe que sustentará el pronunciamiento a emitirse en la resolución de los recursos de reclamación o de cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Fiscal, con la finalidad de atender la pretensión impugnatoria de los contribuyentes.
2. Registrar en el sistema el resultado de las reclamaciones asignadas, para contar con información actualizada.
3. Efectuar el seguimiento de los procesos judiciales a cargo de esta dependencia, con la finalidad de garantizar la defensa de los intereses de la Institución.
4. Retroalimentar a las áreas acotadoras (Auditoria y Control de la Deuda), con la finalidad de mejorar la calidad en la emisión de valores.
5. Verificar la conformación y foliación de los expedientes asignados, para que el pronunciamiento se emita teniendo en cuenta todos los elementos necesarios.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Derecho, Contabilidad o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procesos tanto del proveedor como del cliente relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet y(o correo Electrónicos).
- Manejo de ofimática.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Derecho Procesal Civil.
- Derecho Penal.
- Derecho Constitucional.

5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Conocimiento de contabilidad y finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio:

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Reclamos.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Derecho Tributario.
- Jurisprudencia de temas tributarios.
- Normas internas y pronunciamientos (informes, circulares, memorandas).

5.2.2.4 Otros conocimientos:

- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

• Confianza en sí mismo	Grado A
• Liderazgo	Grado B
• Proactividad	Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

• Asertividad	Grado B
• Comunicación	Grado B
• Empatía	Grado C

5.3.1.3 Manejo del Cambio

• Adaptación al cambio	Grado B
• Aprendizaje continuo	Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

• Criterio	Grado A
• Orientación a los resultados	Grado A
• Trabajo en equipo	Grado A
• Orientación al servicio	Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales:

• Capacidad de análisis	Grado A

- Tolerancia a la presión — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Reserva de información — Grado B

5.4 Otros requisitos:

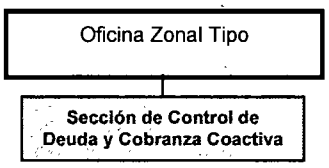
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Sección
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina Zonal Tipo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Planificar, organizar, dirigir y controlar las funciones de control de la deuda y cobranza coactiva de los contribuyentes de la jurisdicción, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan Operativo Institucional, Plan de Acciones Operativas, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional vigente, para lograr el incremento de la recaudación tributaria por tributos internos, el control de las obligaciones tributarias; así como la recuperación de la deuda en la Etapa de Cobranza Coactiva.

4. FUNCIONES

1. Organizar, dirigir y supervisar la emisión de valores por obligaciones corrientes, para conseguir el control de la deuda por tributos internos.
2. Organizar, dirigir y supervisar la determinación de infracciones, esquelas y Resoluciones multa, que permita inducir al cumplimiento de la obligaciones tributarias, además de la generación de riesgo.
3. Dirigir y controlar la evaluación de las solicitudes de fraccionamiento, así como el seguimiento de los fraccionamientos otorgadas, con la finalidad de cumplir con los plazos establecidos en el Plan Operativo Institucional.
4. Controlar la atención de las solicitudes de revocatoria, modificatoria de datos, reimputaciones, para atenderlas dentro de los plazos establecidos y mantener la deuda actualizada.
5. Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de las metas establecidas por la alta dirección para verificar el cumplimiento de los indicadores Operativos y de Gestión, cuya finalidad es medir el resultado de la Gestión del área operativa.
6. Controlar las acciones de cobranza coactiva así como las medidas de embargo, con la finalidad de generar la recuperación de la deuda en la etapa de cobranza coactiva.
7. Supervisar la atención de las solicitudes de intervención excluyente de propiedad presentadas por los contribuyentes, con la finalidad de atenderlos dentro de los plazos establecidos por el Código Tributario.
8. Supervisar la atención de las solicitudes de compensación presentadas por los contribuyentes, con la finalidad de atenderlos dentro de los plazos establecidos por el Código Tributario.
9. Organizar las acciones de depuración de deuda por cobraza dudosa y onerosa, para obtener el control de la deuda tributaria.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

10. Elaboración de propuestas de mejoras inherentes a las actividades especificas de la Unidad Organizacional que coadyuven a mejorara la productividad y el servicio.
11. Coordinar con las jefaturas inmediatas, sobre aspectos vinculados a gestión o casos extraordinarios vinculados con la recaudación de la Oficina Zonal, a fin de facilitar la toma de decisiones vinculadas a la Recaudación.
12. Programar y ejecutar acciones de control en la sección a cargo, con la finalidad de evaluar la correcta aplicación de la normatividad existente y el correcto cumplimiento de los registros en los sistemas.
13. Proponer Altas y Bajas del Directorio Pricos, con la finalidad de contar con información actualizada de nuestros directorios.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Contabilidad, Derecho o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la Institución.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico).
- Manejo de base de datos.
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley General de Sociedades.
- Ley General del Sistema Concursal.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.

GERENCIA DE DESARROLLO DE PERSONAL - SUNAT - Division de Selección y Archivos de Desarrollo - URSULA COOPER GAVOSO JEFE (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - INTENDENTE NACIONAL - CESAR F. ROMERO ARRUNATEGUI
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - Gerencia de Desarrollo de Personal - GERENTE (e) - VICTORIA SOLEDAD PALOMINO ZARATE - SUNAT

- Comercio exterior, realidad económica y comercial.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Específicos

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos propios de la Sección de Control de Deuda y Cobranza.

5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo Grado A
- Liderazgo Grado A
- Proactividad Grado A

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad Grado A
- Comunicación Grado A
- Empatía Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo Grado A
- Adaptación al cambio Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Orientación a los resultados Grado A
- Trabajo en equipo Grado A
- Criterio Grado B
- Orientación al servicio Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales

- Visión estratégica y pensamiento sistemático Grado B
- Planificación y organización Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones Grado B
- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos Grado B
- Desarrollo de personas Grado B

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

5.4 Otros requisitos:

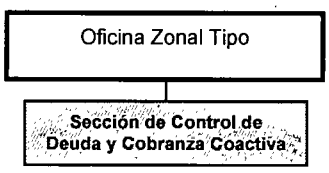
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1. Titulo del Puesto	:	**Ejecutor Coactivo**
1.2. Categoría Ocupacional	:	Profesional
1.3. Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4. Unidad Organizacional	:	Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva
1.5. Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6. Reporta	:	Jefe de la Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Ordenar las acciones coactivas, con la finalidad de recuperar la deuda tributaria en etapa coactiva, permitiendo el incremento de la generación de riesgo así como el incremento sostenido de la recaudación Tributaria en concordancia con el Plan Operativo y Plan Estratégico Institucional.

4. FUNCIONES

1. Dirigir y organizar estrategias coactivas de cobranza coercitiva para incrementar la recaudación de la deuda transferida a cobranza coactiva.
2. Definir la estrategia de distribución y rotación de cartera de los Auxiliares Coactivos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan Operativo Institucional, con la finalidad de evitar errores o desviaciones en el manejo de los expedientes coactivos.
3. Programar, supervisar y ejecutar la elaboración de los inventarios de las Resoluciones de Ejecución Coactiva, que permita la salvaguarda de los expedientes coactivos en concordancia con lo estipulado en el Plan Operativo Institucional.
4. Controlar las consignaciones y garantías vinculadas a los procedimientos de cobranza coactiva, con la finalidad de mantener documentos valorados vigentes.
5. Disponer y supervisar las acciones de campo, oficina y visitas coactivas, así como la búsqueda de información en los Registros Públicos ejecutadas por los auxiliares coactivos, que permita el incremento de la generación de riesgo de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional.
6. Disponer las acciones que interrumpan la prescripción de la Deuda Tributaria, con la finalidad de recuperarlas antes de tener impedimentos legales para realizar estas acciones de acuerdo lo establecido por el Código Tributario.
7. Disponer la emisión de Medidas cautelares previas, de acuerdo a las solicitudes efectuadas por las diversas áreas operativas, así como comunicar la adopción y prórroga, con la finalidad de asegurar la recuperación de la deuda tributaria.
8. Atender las solicitudes de intervención excluyente de propiedad, así como la ejecución de los Remates en cumplimiento con los plazos establecidos por el Plan Operativo Institucional, con la finalidad de evitar quejas o denuncias de parte de los contribuyentes o terceros afectados en el proceso coactivo.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

9. Ordenar dentro del procedimiento coactivo la tasación y el remate de los bienes embargados, con la finalidad de cautelar la deuda tributaria en la etapa coactiva.
10. Comunicar y coordinar con las diversas jefaturas aspectos importantes y relevantes vinculados al a deuda tributaria en la etapa de cobranza.
11. Ejecutar las garantías de los contribuyentes de la jurisdicción a requerimiento de las áreas respectivas de cuerdo a lo establecido en el Código tributario.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Derecho.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de contabilidad y finanzas.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Control de Deuda y Cobranza.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos legales:

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Ley del Sistema Concursal.
- Ley general de sociedades.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Proactividad — Grado A
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación al servicio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado A
- Planificación y organización — Grado B
- Capacidad de inducción al pago — Grado B
- Capacidad de análisis — Grado C

5.4 Otros requisitos:

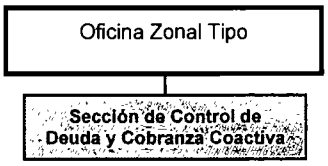
5.4.1 Condición Física

- Excelente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Auxiliar Coactivo**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Ejecutor Coactivo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Ejecutar las acciones dispuestas por el ejecutor Coactivo en las funciones de recuperación de deuda, llevando a cabo las medidas coactivas que permitan la recuperación de la deuda tributaria de acuerdo a las atribuciones establecidas en el Código Tributario, en concordancia con los Lineamientos del Plan Operativo de Control de cobranza Coactiva.

4. FUNCIONES

1. Diligenciar, tramitar y custodiar los expedientes de cobranza coactiva que sustentan el procedimiento coactivo que permitan sustentar el procedimiento de cobranza coactiva.
2. Emitir y suscribir las actas de embargo, informes y otros documentos ordenados por el ejecutor, con la finalidad de gestionar la deuda en cobranza.
3. Atender a los contribuyentes respecto las deudas en cobranza coactiva, con la finalidad de cumplir con los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
4. Efectuar visitas y operativos de cobranza coactiva, así como la emisión de los reportes de liquidación de costas, con la finalidad de recuperar la deuda tributaria.
5. Verificar la exigibilidad de la deuda de los contribuyentes a los cuales se les trabará embargos con la finalidad de evitar futuras quejas o denuncias de parte de los contribuyentes.
6. Coordinar con los profesionales de las diversas áreas, respecto a información sobre bienes, cuentas, auditorias efectuadas y otros con la finalidad de obtener información a ser utilizada en el procedimiento coactivo.
7. Elaborar informes en relación a las medidas cautelares diligenciadas, a fin de asegurar el procedimiento coactivo en concordancia con el Código tributario.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Derecho o Contabilidad.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de contabilidad y finanzas.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Control de Deuda y Cobranza.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos legales:

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Ley del Sistema Concursal.
- Ley general de sociedades.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Proactividad — Grado A
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación al servicio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado A
- Planificación y organización — Grado B
- Capacidad de inducción al pago — Grado B
- Capacidad de análisis — Grado C

5.4 Otros requisitos:

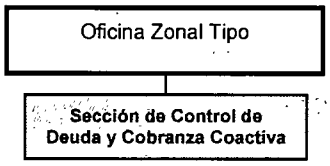
5.4.1 Condición Física

- Excelente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Analista de Control**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Control de Deuda y Cobranza Coactiva
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Ejecutor Coactivo

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Ejecutar las acciones de control de la deuda tributaria, mediante la emisión de valores, Resoluciones Multa, Resoluciones de perdida de fraccionamientos y otras para lograr el incremento de la recaudación tributaria por tributos internos, así como el control de las obligaciones tributarias; de acuerdo a las atribuciones establecidas en el Código Tributario, en concordancia con los Lineamientos del Plan Operativo de Control de cobranza Coactiva.

4. FUNCIONES

1. Validar saldos deudores y emitir la Ordenes de pago por obligaciones corrientes, así como las que se encuentran en riesgo de prescripción, con la finalidad de controlar la deuda de acuerdo con los lineamientos del Plan Operativo.
2. Emitir esquelas y/o comunicaciones así como Resoluciones Multas que permita el control de la infracciones tributarias de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, con el fin de generar riesgo e inducir a los contribuyentes al cumplimiento.
3. Atender las solicitudes de reimputación, revocatoria y modificatoria de actos administrativos, modificación de datos, pagos con error y compensación, de acuerdo a las circulares y Resoluciones emitidas por la Administración con la finalidad de mantener actualizada la deuda tributaria permitiendo cumplir con los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
4. Revisar, emitir y generar las Resoluciones de Ejecución Coactiva con la finalidad de transferir la deuda a la etapa de cobranza en concordancia con los plazos establecidos en el Código Tributario, con la finalidad de lograr la cobranza de la deuda tributaria.
5. Evaluar las solicitudes de fraccionamiento y/o aplazamiento de carácter general y particular, emitiendo las Resoluciones correspondientes en concordancia con lo establecido en el Código Tributario con la finalidad de otorgar los beneficios solicitados por los contribuyentes..
6. Efectuar el control y seguimiento de los fraccionamientos, emitiendo las Ordenes de pago por cuotas impagas o saldos, así como las Resoluciones de Oficina Zonal de perdidas en cumplimiento con el establecido en el Código Tributario, con la finalidad de recuperar la deuda tributaria.
7. Emitir los valores solicitados por el área de auditoria en concordancia con los lineamientos establecidos en el Plan Operativo con la finalidad controlar la deuda tributaria solicitado por otras áreas.

8. Depurar permanentemente el estado de los valores en las etapas "emitido", "notificado", "cobranza coactiva", con "solicitud de fraccionamiento" y "expediente de error material", con la finalidad de mantener la deuda tributária actualizada en concordancia con los lineamientos del Plan Operativo de control de deuda y cobranza coactiva.
9. Solicitar, mediante informe, la Ejecución de medidas Cautelares Previas en el proceso de Control de deuda o evaluación de solicitudes de fraccionamientos, cuando configuren las causales dispuestas en el código tributario con la finalidad de recuperar las deuda tributaria..
10. Efectuar el control de las garantías otorgadas en concordancia con la circular vigente y lo estipulado por el Código Tributario, con la finalidad de solicitar la renovación oportunamente antes de la fecha de vencimiento.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Derecho, Contabilidad o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Bachiller universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.

5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de contabilidad y finanzas.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Control de Deuda y Cobranza.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos legales:

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Ley del Sistema Concursal.
- Ley general de sociedades.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Proactividad — Grado A
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación al servicio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado A
- Planificación y organización — Grado B
- Capacidad de inducción al pago — Grado B
- Capacidad de análisis — Grado C

5.4 Otros requisitos:

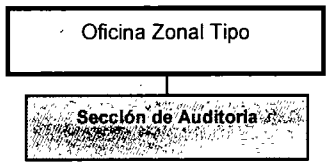
5.4.1 Condición Física

- Excelente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de Sección Auditoria**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Sección
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Auditoria
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Oficina Zonal

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Planificar, dirigir y supervisar la atención de las Solicitudes de Devoluciones de Impuestos, así como las labores de auditoria propiamente, de acuerdo a la Normatividad vigente, Código Tributario y Plan Operativo en vigencia; con la finalidad de generar riesgo entre los contribuyentes de la Jurisdicción.

4. FUNCIONES

1. Supervisar la programación, ejecución y evaluación de las acciones de fiscalización orientadas a los contribuyentes de su jurisdicción, con la finalidad de generar riesgo efectivo que permitan modificar la conducta del contribuyente creando conciencia tributaria; permitiendo adicionalmente contribuir a incrementar la recaudación según los planes institucionales.
2. Supervisar la emisión de las notificaciones de los valores producto de las acciones de fiscalización, con la con la finalidad de generar riesgo efectivo que permita modificar la conducta del contribuyente creando conciencia tributaria; permitiendo adicionalmente contribuir a incrementar la recaudación según los planes institucionales.
3. Supervisar la emisión de las resoluciones y seguimiento de las solicitudes de asuntos no contenciosos, presentadas por los contribuyentes de su jurisdicción, con la finalidad de lograr una oportuna atención a los requerimientos de los contribuyentes.
4. Supervisar la revocación, modificación, complementación, sustitución de actos administrativos, valores y otros actos administrativos, con la finalidad de corregir oportunamente los actos administrativos emitidos y notificados a los contribuyentes; evitando prescripciones de deuda en los casos que correspondan, quejas de los contribuyentes respectos actos administrativos emitidos con error por parte de la Administración.
5. Supervisar el control de la entrega de Notas de Crédito Negociable y/o cheques emitidos, así como custodia de las existencias de los formatos de Notas de Créditos Negociables y/o cheques correspondientes a las devoluciones autorizadas por la Oficina Zonal que correspondan a la Sección, con la finalidad de culminar el proceso de devolución solicitado por el contribuyente brindándole una atención oportuna a la misma. Del mismo modo dicho control permitirá que los documentos valorados no sufran deterioros, perdidas, etc. que generen tramites adicionales y demoras en la atención a los contribuyentes.
6. Supervisar la organización y ejecución de operativos masivos de verificación y control del cumplimiento tributario de los contribuyentes de su jurisdicción, con la finalidad de generar riesgo

GERENCIA DE DESARROLLO DE PERSONAL - JEFE (e) - URSULA COOP
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - INTENDENTE NACIONAL - HUGO F. ROMERO MATSUNATEGUI
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - Gerencia de Desarrollo de Personal - GERENTE (e) - ALDA SOLEDAD PALOMINO ZAPATE

efectivo que permitan modificar la conducta del contribuyente creando conciencia tributaria según los planes institucionales.

7. Supervisar la ejecución y control del proceso sancionatorio de cierre de establecimientos, comiso de bienes e internamiento temporal, según corresponda, por incumplimiento de las obligaciones tributarias, con la finalidad de generar riesgo efectivo que permitan modificar la conducta del contribuyente creando conciencia tributaria; permitiendo adicionalmente contribuir a incrementar la recaudación según los planes institucionales.
8. Programar y ejecutar acciones de control en la sección cargo, con la finalidad de evaluar la correcta aplicación de la normatividad existente y el correcto cumplimiento de los registros en los sistemas.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Contabilidad o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la institución.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico).
- Manejo de base de datos.
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación
- Programa de administración de proyectos.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Plan Contable Gubernamental y Directivas
- Ley General de Sociedades
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Comercio exterior, realidad económica y comercial.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Auditoria.

5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Manual general de auditoria.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas.
- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Liderazgo — Grado A
- Proactividad — Grado A
- Confianza en sí mismo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado A
- Criterio — Grado A
- Orientación al servicio — Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión y manejo de conflictos — Grado A

- Visión estratégica y pensamiento sistemático — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Desarrollo de personas — Grado B

5.4 Otros requisitos:

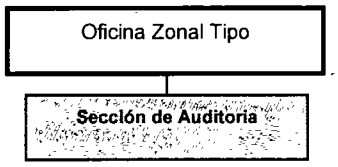
5.4.1 Condición Física

- Buena

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Programador Operativo Descentralizado**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Auditoria
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Sección de Auditoria

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Proveer y gestionar las órdenes de fiscalización, solicitudes de devolución, los cruces de información y los operativos, de acuerdo al Programa de Acciones Operativas, con la finalidad de dar inicio a las acciones de fiscalización.

4. FUNCIONES

1. Programar y asignar a los Auditores las órdenes de fiscalización, referidas a solicitudes de devolución, cruces de información, auditoria y verificaciones generales, acciones inductivas; así como gestionar las denuncias presentadas, con la finalidad de dar inicio a las acciones de fiscalización o devolución, de ser el caso, provengan éstas de programación centralizada o descentralizada.
2. Evaluar y realizar seguimientos de los tiempos programados a los auditores y verificadores por tipo de actuación, para el cumplimiento de sus funciones asignadas con respecto a las órdenes de fiscalización programadas.
3. Planificar, coordinar y programar los operativos masivos a ejecutarse de acuerdo al Plan Operativo Anual, con la finalidad de generar riesgo en la jurisdicción.
4. Recepcionar las solicitudes de devolución, denuncias, formulario 194, solicitudes de reprogramación para realizar la programación y asignación al recurso humano correspondiente de la Sección de Auditoria. Así mismo, atender y resolver las solicitudes de devolución seleccionadas por procesos semiautomáticos, así como emitir la respectiva resolución y envío, con el fin de dar por atendida dicha solicitud.
5. Generar e imprimir los reportes y documentos necesarios para ser entregados a los fedatarios, verificadores y auditores, con la finalidad de proveerles de información.
6. Emitir los reportes estadísticos y gestión de data con la finalidad de ver los avances obtenidos con respecto a la meta y las acciones correctivas de corresponder para el cumplimiento de las metas propuestas.
7. Actualizar en el sistema la fecha de notificación de las acciones inductivas programadas, para que los verificadores puedan proseguir con el ingreso de información al sistema.
8. Emitir, controlar, gestionar publicaciones y cargar notificaciones de valores y resoluciones emitidas por la Sección, con la finalidad de mantener actualizados los sistemas y garantizar los actos posteriores de cobranza.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Contabilidad, Economía, o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.
- Manejo de base de datos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de sistemas de pago de obligaciones tributarias.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.

5.2.1.3 Otros Conocimientos:

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de derecho.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio:

- Conocimientos de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Auditoria.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Software de apoyo a auditoria.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Normas de delito tributario.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre devoluciones.

5.2.2.4 Otros conocimientos:

- Manual general de auditoría.
- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Proactividad — Grado B
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación al servicio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Capacidad de análisis — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado B
- Capacidad de inducción al pago — Grado B
- Planificación y organización — Grado C

5.4 Otros requisitos:

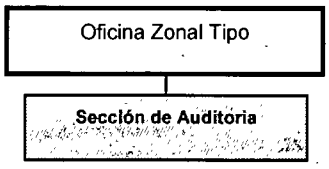
5.4.1 Condición Física

- Excelente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Fedatario Fiscalizador**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Técnico
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Auditoria
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Sección de Auditoria

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Verificar e inducir a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones formales y sustanciales en conformidad con las normas establecidas según el régimen que les corresponde a fin de cambiar la conducta tributaria, incrementar la recaudación y generar riesgo tributario efectivo; asimismo resolver las solicitudes de devolución presentados por los contribuyentes.

4. FUNCIONES

1. Intervenir a los contribuyentes en sus domicilios fiscales, establecimientos anexos y durante el traslado de mercaderías por Operativos Masivos para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
2. Verificar la información y documentación presentada por los contribuyentes intervenidos en los operativos masivos para confirmar el cumplimiento de sus obligaciones formales y sustanciales.
3. Atender e inducir a los contribuyentes a una conducta apropiada para sus obligaciones tributarias, con la finalidad de generar conciencia tributaria y ampliar la base tributaria.
4. Aplicar las sanciones que correspondan por las infracciones detectadas en operativos, para la generación de riesgo efectivo a los contribuyentes de la jurisdicción.
5. Evaluar las solicitudes de devolución y documentación sustentatoria presentadas por los contribuyentes y la existente en los sistemas informáticos Institucionales, dentro los plazos establecidos, con la finalidad de resolver lo solicitado.
6. Ejecutar acciones orientadas a constatar la veracidad de las declaraciones de obligaciones tributarias, a fin de verificar la veracidad de lo declarado.
7. Emitir los proyectos de valor, informes y resoluciones, con la finalidad de poner en conocimiento del contribuyente los actos de la administración tributaria, respecto a las actuaciones ejecutadas.
8. Entrevistar a los contribuyentes citados a comparecer según lo programado, para obtener información relacionada a su realidad económica, con el fin de sustentar la acción de fiscalización.
9. Comunicar verbalmente y/o por escrito a los contribuyentes sobre las observaciones detectadas en las intervenciones, con el fin de que corrija las declaraciones juradas presentadas.
10. Realizar toma de inventarios de bienes, incautación de documentos, control de ingresos, arqueos de caja y valores e inspecciones en las instalaciones del contribuyente, con la finalidad de conocer el movimiento económico del contribuyente y corroborar con lo indicado en sus declaraciones juradas.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

11. Asistir, orientar a los contribuyentes respecto de sus obligaciones tributarias, al momento de la verificación y/o intervención, con la finalidad que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias de acuerdo a su realidad económica.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Contabilidad, Economía o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título Técnico de instituto superior o estudiante universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.
- Manejo de base de datos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de sistemas de pago de obligaciones tributarias.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.

5.2.1.3 Otros Conocimientos:

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de derecho.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio:

- Conocimientos de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Auditoria.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Software de apoyo a auditoria.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.

- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de delito tributario.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre devoluciones.

5.2.2.4 Otros conocimientos:

- Manual general de auditoria.
- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Proactividad — Grado B
- Liderazgo — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación — Grado A
- Asertividad — Grado B
- Empatía — Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Aprendizaje continuo — Grado A
- Adaptación al cambio — Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado B
- Orientación al servicio — Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Capacidad de análisis — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado B
- Capacidad de inducción al pago — Grado B
- Planificación y organización — Grado C

5.4 Otros requisitos:

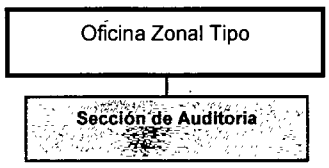
5.4.1 Condición Física

- Excelente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Auditor**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Auditoria
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Sección de Auditoria

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento en la determinación de las obligaciones tributarias declaradas por los contribuyentes y que estén acorde con las normas contables y tributarias, así como determinar la deuda tributaria y sancionar de corresponder la conducta del contribuyente con la finalidad de verificar la correcta determinación de sus obligaciones formales y sustanciales.

4. FUNCIONES

1. Identificar los puntos críticos de los contribuyentes programados, en base a las declaraciones juradas presentadas y los reportes de los sistemas informáticos y elaborar el planeamiento de auditoria, para orientar en forma de trabajo del auditor.
2. Verificar que la determinación declarada por el contribuyente se encuentre sustentada con la documentación contable y tributaria, revisando que esta sea fehaciente y veraz, para determinar de ser el caso la correcta determinación de la obligación tributaria.
3. Inducir a los contribuyentes a la rectificación y pago de las observaciones realizadas en el proceso de verificación, con la finalidad de realizar el cobro de la deuda determinada.
4. Emitir los proyectos de valores en el caso de las observaciones y reparos comunicados y no rectificados por el contribuyente, con la finalidad de realizar y asegurar el cobro de la deuda.
5. Elaborar el informe de la fiscalización, detallando el resultado del proceso de fiscalización, con la finalidad de dar a conocer los resultados de la acción realizada.
6. Orientar respecto a las observaciones e infracciones detectadas durante el proceso de fiscalización, para su respectiva subsanación por parte del contribuyente.
7. Atender los documentos presentados por el contribuyente durante el proceso de fiscalización dándole respuesta a sus solicitudes.
8. Elaborar el informe motivado al detectar casos de delito tributario para comunicar al Ministerio Público para las acciones respectivas.
9. Solicitar la ejecución de medidas cautelares previas, a fin de garantizar el pago de la deuda tributaria determinada, cuando se cumplan las causales establecidas en la normatividad.
10. Solicitar la programación de casos a fin de determinar la responsabilidad solidaria, cuando se cumplan las causales establecidas en la normatividad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Contabilidad.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administración de proyectos.
- Manejo de base de datos.

5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de sistemas de pago de obligaciones tributarias.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.

5.2.1.3 Otros Conocimientos:

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimiento de estadística.
- Conocimiento de derecho.
- Conocimiento de economía.
- Conocimiento de finanzas.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio:

- Conocimientos de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Auditoria.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.2.2 Conocimiento Informático:

- Manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Software de apoyo a auditoria.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de delito tributario.

Nota. De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre devoluciones.

5.2.2.4 Otros conocimientos:

- Manual general de auditoria.
- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

• Confianza en sí mismo	Grado A
• Proactividad	Grado B
• Liderazgo	Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

• Comunicación	Grado A
• Asertividad	Grado B
• Empatía	Grado B

5.3.1.3 Manejo del Cambio

• Aprendizaje continuo	Grado A
• Adaptación al cambio	Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

• Criterio	Grado A
• Orientación a los resultados	Grado A
• Trabajo en equipo	Grado B
• Orientación al servicio	Grado C

5.3.2 Competencias Funcionales:

• Tolerancia a la presión	Grado A
• Capacidad de análisis	Grado A
• Manejo de conflictos	Grado B
• Capacidad de inducción al pago	Grado B
• Planificación y organización	Grado C

5.4 Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

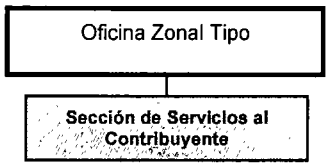
- Excelente

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Jefe de la Sección de Servicios al Contribuyente**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Jefe de Sección
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Directivo
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Servicios al Contribuyente
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la oficina Zonal

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Gestionar el cumplimiento de metas y objetivos del área dentro del marco del Plan Estratégico y Plan Operativo Institucional, planificando, dirigiendo y controlando los recursos asignados, con la finalidad que el contribuyente o ciudadano reciba la asistencia necesaria para el ejercicio de sus derechos y facilitación del cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, de acuerdo a la normatividad vigente.

4. FUNCIONES

1. Organizar y supervisar, el sistema de entrega de información presencial sobre temas, procedimientos y trámites de carácter tributario, la atención de trámites y recepción de declaraciones y pagos, para garantizar una adecuada difusión de las normas y procedimientos tributarios.
2. Gestionar, propiciar y fomentar la entrega de información sobre temas, procedimientos y trámites de carácter tributario de manera extensiva, mediante charlas informativas y a través de los medios de comunicación con al finalidad de difundir masivamente las normas tributarias.
3. Descentralizar el servicio de atención al contribuyente, propiciando visitas a localidades del interior de la región, sin descuidar el sistema de atención presencial, con la finalidad de dar atención a los contribuyentes o ciudadanos de zonas alejadas de los Centros de Servicio al Contribuyente, abarcando la jurisdicción de la Dependencia.
4. Revisar y aprobar los proyectos de resoluciones de exoneración de renta, inscripción en el registro de imprentas, baja de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) así como las respuestas, proyectos de respuestas a solicitudes en amparo a la Ley de acceso a la información pública, con la finalidad de dar atención en cumplimiento de las normas vigentes.
5. Gestionar el suministro y actualización de material informativo, sobre temas, procedimientos y trámites de carácter tributario, así como los formularios y formatos en coordinación con la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente, para ser puestos a disposición de los contribuyentes y ciudadanos.
6. Propiciar la realización de proyectos y eventos que difundan el mensaje de formalidad en coordinación con los gremios e instituciones representativas de la población con la finalidad de lograr el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

7. Disponer la atención de los pedidos de actualización del Registro Único de Contribuyentes, considerando los requerimientos de las áreas usuarias, y de los tramites internos de la sección, con la finalidad de mantener actualizado el Registro Único de Contribuyentes.
8. Evaluar las quejas y/o sugerencias que manifiesten los contribuyentes o ciudadanos, a efecto de poder darles solución o canalizarlas conforme a lo establecido por la Gerencia de Defensoría del Contribuyente.
9. Propiciar, sugerir y gestionar la capacitación para los colaboradores del área con la finalidad de facilitar el desarrollo de sus funciones.
10. Coordinar con el Banco receptor de pagos para la conciliación del monto de la recaudación diaria.
11. Gestionar y supervisar la remisión del archivo físico y virtual de los documentos producto de los procesos efectuados en la sección, con al finalidad de que la documentación se conserve de acuerdo a las normas establecidas.
12. Programar y ejecutar acciones de control en la sección cargo, con la finalidad de evaluar la correcta aplicación de la normatividad existente y el correcto cumplimiento de los registros en los sistemas.
13. Gestionar la adquisición e implementación del equipamiento necesario para facilitar el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la sección.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Contabilidad, Derecho o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la Institución.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimiento Informático

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet, Correo Electrónico)
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Manejo de base de datos.
- Manejo de ofimática.

5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley General de Sociedades

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Gestión de recursos humanos
- Conocimiento de derecho.

GERENCIA DE DESARROLLO DE PERSONAL - URSULA COOPER GAYOSO - JEFE (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - INTENDENTE NACIONAL - HUGO F. ROMEO ARRUNATEGUI
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - Gerencia de Desarrollo de Personal - GERENTE (e) - ALICIA SOLEDAD PALOMINO ZARATE

- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de economía
- Conocimientos de contabilidad y finanzas
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados

5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Sección de Servicios al Contribuyente.

5.2.2.2 Conocimiento Informático

- Dominio y Manejo de los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.

5.2.2.3 Conocimientos legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA)

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento de técnicas de atención al cliente.
- Conocimientos de contabilidad y finanzas..
- Dominio de redacción y ortografía.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

• Confianza en sí mismo	Grado B
• Liderazgo	Grado B
• Proactividad	Grado A

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

• Asertividad	Grado A
• Comunicación	Grado A
• Empatía	Grado A

5.3.1.3 Manejo del Cambio

• Aprendizaje continuo	Grado A
• Adaptación al cambio	Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Orientación a los resultados — Grado A
- Orientación al servicio — Grado A
- Trabajo en equipo — Grado A
- Criterio — Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Visión estratégica y pensamiento sistemático — Grado B
- Planificación y organización — Grado B
- Resolución de problemas y toma de decisiones — Grado B
- Desarrollo de personas — Grado B

5.4 Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

- Buena

INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - Gerencia de Desarrollo de Personal - GERENTE (e) - ALICIA SOLEDAD PALOMINO ZARATE

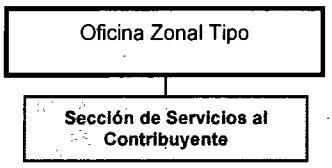
INTENDENCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS - INTENDENTE NACIONAL - HUGO ROMERO ARRUNATEGUI

GERENCIA DE DESARROLLO DE PERSONAL - División de Selección y Compromisos de Desempeño - JEFE (e) - URSULA COOPER GAYOSO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1.1.	Titulo del Puesto	:	**Orientador**
1.2.	Categoría Ocupacional	:	Analista Profesional
1.3.	Grupo Ocupacional	:	Profesional
1.4.	Unidad Organizacional	:	Sección de Servicios al Contribuyente
1.5.	Intendencia / Oficina	:	Oficina Zonal Tipo
1.6.	Reporta	:	Jefe de la Sección de Servicios al Contribuyente

2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



3. OBJETIVO

Orientar a los contribuyentes o ciudadanos en materia tributaria, así como procesar los trámites y documentos que presenten, con la finalidad de atender sus derechos y que cumplan con sus obligaciones tributarias, de acuerdo a la normatividad vigente.

4. FUNCIONES

1. Proporcionar orientación de manera presencial, sobre temas, procedimientos y trámites de carácter tributario respecto de las funciones encomendadas a la Institución; con la finalidad que los contribuyentes o ciudadanos estén informados de sus derechos y obligaciones tributarias.
2. Recepcionar, registrar, procesar y/o derivar para su atención, los trámites, procedimientos y/o solicitudes de carácter tributario respecto de las funciones encomendadas a la Institución, presentadas por los contribuyentes o ciudadanos en razón a sus derechos y sus obligaciones tributarias.
3. Orientar y asistir a los contribuyentes o ciudadanos respecto de la presentación de sus declaraciones determinativas e informativas, así como en el uso de los medios virtuales, página Web y sistemas informáticos puestos a su disposición por la institución, con la finalidad que ejerzan sus derechos y/o cumplan con sus obligaciones formales y sustanciales.
4. Recepcionar, registrar y procesar los pagos, declaraciones determinativas e informativas presentadas por los contribuyentes o ciudadanos, en razón al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
5. Organizar, participar y/o apoyar, la realización de charlas, talleres, cursos, seminarios, conferencias, ferias, ceremonias y eventos similares, así como en la elaboración, grabación y redacción del material a difundir a través de los medios de comunicación social, sobre temas, procedimientos y trámites de carácter tributario respecto de las funciones encomendadas a la institución; con la finalidad que los contribuyentes o ciudadanos estén informados de sus derechos y obligaciones formales y sustanciales.
6. Analizar, evaluar y procesar trámites, procedimientos y solicitudes presentadas por los contribuyentes o ciudadanos proyectando cartas, oficios, memorandos, informes, resoluciones y otros documentos que fueran necesarios, con la finalidad de atender el ejercicio de sus derechos y obligaciones tributarias.

Nota: De uso exclusivo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Prohibida su reproducción total o parcial.

7. Analizar, evaluar y procesar trámites, procedimientos, solicitudes y cualquier otro requerimiento efectuado por las áreas de la Institución, proyectando cartas, oficios, memorandos, informes, resoluciones y otros documentos que fueran necesarios para mantener actualizado el Registro Único de Contribuyentes y las bases de datos relacionadas al mismo.
8. Preparar, mantener y/o remitir el archivo físico y virtual de los documentos producto de los procesos efectuados en el área con la finalidad de conservar la documentación de trabajo.

5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

5.1 Formación

5.1.1 Especialidad :

- Administración, Derecho, Contabilidad o afines.

5.1.2 Nivel Académico :

- Bachiller universitario.

5.2 Competencias Técnicas

5.2.1 Conocimientos Generales

5.2.1.1 Conocimiento de Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.

5.2.1.3 Otros Conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimiento de derecho.
- Conocimiento de estadística.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

5.2.2 Conocimientos Especializados:

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimientos de los procesos propios de la Sección de Servicios al Contribuyente.

5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, Intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de los sistemas informáticos tributarios internos de acuerdo a la función.
- Manejo de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.
- Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.

- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre devoluciones.
- Conocimiento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento de técnicas de atención al cliente.

5.3 Competencias Conductuales

5.3.1 Competencias Institucionales:

5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- Confianza en sí mismo — Grado A
- Liderazgo — Grado B
- Proactividad — Grado B

5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Asertividad — Grado A
- Comunicación — Grado A
- Empatía — Grado A

5.3.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio — Grado A
- Aprendizaje continuo — Grado A

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio — Grado A
- Orientación al servicio — Grado A
- Orientación a los resultados — Grado B
- Trabajo en equipo — Grado B

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Tolerancia a la presión — Grado A
- Manejo de conflictos — Grado A
- Capacidad de síntesis — Grado A
- Capacidad de análisis — Grado C

5.4 Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

- Buena o con discapacidad física de las extremidades inferiores