

Anexo N.º 1: LÍNEAS DE SERVICIO

LÍNEAS DE SERVICIO DEL NEGOCIO TRIBUTARIO Y ADUANERO			
1	Control Preventivo y Gestión De Riesgo Aduanero		
2	Despacho Aduanero		
3	Control Posterior		
4	Fiscalización		
5	Atención al Contribuyente y Ciudadano		
6	Recaudación, Gestión y Recuperación De La Deuda		
7	Atención de Asuntos Jurídicos ¹		
LÍNEAS DE SERVICIO ADMINISTRATIVAS Y DE SOPORTE			
LÍNEAS DE SERVICIO PRINCIPALES		LÍNEAS DE SERVICIO SECUNDARIAS	
8	Soluciones de tecnologías de la información	8.1	Soluciones de servicios informáticos
		8.2	Arquitectura de sistemas y seguridad informática
9	Administración de sistemas de Información	9.1	Soporte a usuarios
		9.2	Soporte a operaciones
10	Administración y gestión de los recursos	10.1	Administración de bienes, servicios y obras
		10.2	Administración financiera
		10.3	Administración de recursos humanos
11	Control Institucional	11.1	Control Institucional
12	Investigación y estudios económicos	12.1	Investigación y estudios económicos
13	Gestión Institucional	13.1	Planeamiento y Control De Gestión
		13.2	Gestión De Procesos

La definición de Líneas de Servicio es la siguiente:

- 1. Control Preventivo y Gestión de Riesgo Aduanero:** Línea de Servicio que comprende el aseguramiento del control previo del ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas del territorio nacional, mediante acciones de control extraordinario, en cumplimiento de la legislación Tributario-Aduanera y otras disposiciones encargadas a la SUNAT.

El Control Previo está referido a la prevención, detección y represión de los delitos e infracciones aduaneras y otros fraudes aduaneros.

Incluye el diseño y desarrollo del Marco Técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

¹ La Línea de Servicio denominada Atención de Asuntos Jurídicos también comprende a las funciones ejercidas por la Intendencia Nacional de Asesoría Legal Interna o quien haga sus veces, de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas.

- 2. Despacho Aduanero:** Línea de Servicio que comprende el aseguramiento del control y orientación respecto al ingreso y salida del territorio nacional de mercancías, medios de transporte y personas mediante acciones de control ordinario; así como de la gestión de procesos, planeamiento y control de gestión.

El control ordinario comprende la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones tributario – aduaneras y de las formalidades dentro del proceso de despacho.

La orientación está referida a la asistencia, atención y difusión a los usuarios del comercio exterior de los servicios que presta la institución, así como la gestión de la conciencia tributario-aduanera y la atención de quejas y sugerencias.

Respecto a la gestión de procesos, comprende la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Planeamiento y Control de Gestión, comprende el seguimiento del cumplimiento de los objetivos de los órganos dependientes de la SNAA, así como la evaluación de la gestión operativa del órgano al cual pertenece.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 3. Control Posterior:** Línea de Servicio que comprende el examen de la razonabilidad y veracidad de la información aduanera y tributaria o de otra naturaleza declarada por los usuarios de comercio exterior o por los obligados por normas especiales, con la finalidad de cerrar las brechas de veracidad y cumplimiento de las normas aduaneras, tributarias o de otra naturaleza.

Asimismo, comprende las acciones destinadas a la verificación del cumplimiento o mantenimiento de los requisitos de su autorización como Operadores de Comercio Exterior.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 4. Fiscalización:** Línea de servicio que comprende el examen de la razonabilidad y veracidad de la información tributaria o de otra naturaleza, declaradas por los contribuyentes o por los obligados por normas especiales, mediante la constatación de la realización de actividades económicas, la verificación de la correcta determinación del hecho generador de la obligación tributaria, la verificación de la correcta documentación de las operaciones, la verificación para la devolución de beneficios tributarios y de los pagos indebidos o en

exceso², y las acciones de inducción al cumplimiento de las brechas antes señaladas, con la finalidad de cerrar las brechas de veracidad y de cumplimiento de las obligaciones tributarias o de otra naturaleza. Asimismo, comprende el análisis de los perfiles de riesgo dentro de las operaciones de tributos internos, la selección y programación de las acciones de fiscalización.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización del proceso de fiscalización.

- 5. Atención al contribuyente y ciudadano:** Línea de Servicio que comprende la asistencia, atención, orientación, difusión, gestión de la conciencia tributaria y la atención de quejas y sugerencias a la ciudadanía y a los contribuyentes de los servicios que presta la institución, con excepción de los relacionados al comercio exterior.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 6. Recaudación, Gestión y Recuperación de la deuda:** Línea de Servicio que comprende el control de la deuda, devoluciones³ y la cobranza.

En el control de la deuda administra el seguimiento y control de la declaración y pago de la deuda aduanera y tributaria por concepto de tributos y otras obligaciones administradas y procesos vinculados, así como la devolución de los pagos indebidos o en exceso relacionada al proceso aduanero.

En la cobranza administra el proceso de recuperación de los importes adeudados por los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 7. Atención de Asuntos Jurídicos:** Línea de Servicio que comprende la atención de los recursos impugnatorios, asesoría legal y defensa legal.

Atiende los recursos impugnatorios presentados contra resoluciones o actos que resuelven asuntos contenciosos y no contenciosos tributarios, aduaneros, administrativos y otros conceptos asignados a la institución.

Brinda apoyo legal a los órganos y unidades orgánicas de la institución, absolución de consultas, interpretación legal y proyección de normas.

Comprende la representación y defensa de los intereses de la institución y de los trabajadores emplazados en el ejercicio regular de sus funciones.

² Con excepción a la devolución de pagos indebidos y en exceso de costas y gastos.

³ Solo las relacionadas al proceso aduanero

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 8. Soluciones de tecnologías de la información:** Línea de servicio principal que comprende la búsqueda, análisis y selección de las nuevas tecnologías y soluciones de servicio informáticas que pueden ser implementadas en la arquitectura de sistemas de acuerdo con los estándares establecidos para brindar los servicios informáticos requeridos por los usuarios y asegurar que los sistemas incorporen los esquemas de seguridad necesarios. Asimismo, comprende el análisis de requerimientos de los sistemas informáticos para su desarrollo o mantenimiento que soportarán los servicios informáticos.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

8.1 Soluciones de servicios informáticos: Comprende el análisis, selección de nuevas soluciones, el análisis de requerimientos de los sistemas informáticos, así como el desarrollo o mantenimiento de los sistemas de información desde el diseño, la construcción y las pruebas con la finalidad de atender los requerimientos de la institución, que dan soporte a los distintos procesos.

8.2 Arquitectura de sistemas y seguridad informática: Comprende la definición e implementación de la política de seguridad informática, el modelamiento de datos, las aplicaciones y la infraestructura tecnológica.

- 9. Administración de sistemas de información:** Línea de Servicio principal que comprende la administración y gestión de los sistemas de información necesarios para la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

9.1 Soporte a usuarios: Comprende la optimización de los tiempos de atención y el aseguramiento de la operatividad de los servicios informáticos.

9.2 Soporte a operaciones: Comprende la garantía de disponibilidad de servicios informáticos y de soluciones oportunas a los incidentes de la plataforma informática.

- 10. Administración y gestión de los recursos:** Línea de servicio principal que comprende la administración y gestión de los recursos materiales, financieros y humanos de la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene tres líneas de servicio secundarias:

10.1 Administración de bienes, servicios y obras: Comprende la administración y gestión de los bienes, servicios, obras, almacenes y documentos de la institución a fin de asegurar el suministro, custodia y trámite documentario de forma oportuna eficaz. Comprende también la gestión de las comunicaciones externas a fin de fortalecer la imagen institucional, así como la gestión del riesgo de desastres y la seguridad institucional.

10.2 Administración financiera: Comprende la administración y gestión de los recursos financieros de la institución a través del seguimiento y control de la información contable y presupuestal para la toma de decisiones.

10.3 Administración de recursos humanos: Comprende la administración y gestión de los procesos de incorporación y desvinculación, rendimiento laboral, compensación, capacitación y formación, línea de carrera laboral y relaciones humanas.

- 11. Control Institucional:** Línea de servicio principal y secundaria que comprende la provisión de los elementos del Sistema Nacional de Control para promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de los servicios de control. También comprende la promoción y desarrollo de acciones para fortalecer la integridad y la ética del personal, así como la lucha contra la corrupción.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 12. Investigación y estudios económicos:** Línea de Servicio principal y secundaria que comprende la elaboración de estudios económicos, tributarios, aduaneros, proyecciones de recaudación, estadísticas y otros necesarios para la toma de decisiones en la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

- 13. Gestión institucional:** Línea de servicio principal que tiene como finalidad la formulación de planes de la institución, así como la puesta en práctica de actividades destinadas al monitoreo, seguimiento, medición y control de la gestión con el fin de asegurar la coherencia del accionar institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, aborda el diseño de la estructura organizacional y funcional de la institución, así como las actividades relacionadas a la gestión y mejora de los procesos institucionales.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

- 13.1 Planeamiento y control de gestión:** Comprende la formulación y consolidación de los planes institucionales, el seguimiento y el control de gestión de los mismos, así como el asesoramiento y la elaboración de instrumentos necesarios para la gestión de proyectos orientados al desarrollo institucional.
- 13.2 Gestión de Procesos:** Comprende el diseño de la estructura organizacional y funcional de la institución, así como la gestión y mejora de procesos de la entidad.