

**LÍNEA DE SERVICIO SECUNDARIA DE DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE,
CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR**

ÍNDICE DE PUESTOS POR UNIDAD ORGÁNICA - SNADE

Página

INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO

DIVISION DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

ES0601	PROFESIONAL 2 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR	1
ES0602	PROFESIONAL 4 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR	4
ES0603	PROFESIONAL 5 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR	7
ES0604	PROFESIONAL 6 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR	10

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0601
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 2 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS TRANSVERSALES - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 2
Cargo	ESPECIALISTA 2
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Proveer información procesada y apoyar el diseño y desarrollo de iniciativas de mejora vinculadas al proceso de atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Proveer y analizar información que permita el diseño de estrategias o programas.
2	Apoyar en el análisis de las normas y elaboración de los requerimientos normativos relacionados a los procesos de Servicios al Contribuyente Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior.
3	Apoyar en las pruebas e implementación de los sistemas que soportan los procesos de Servicios al Contribuyente Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior.
4	Recopilar la información de las áreas operativas a fin de plantear mejoras a los procesos de Servicios al Contribuyente Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior.
5	Apoyar en la elaboración de las Especificaciones Técnicas para la adquisición de productos y/o servicios relacionados a los procesos de Servicios al Contribuyente Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior.
6	Apoyar en la elaboración del Plan Estratégico de Difusión.
7	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Gremios, organismos estatales, entidades financieras, Instituciones Públicas y Privadas

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Los potenciales peligros en la labor son:Exposición a energía eléctrica de baja tensión (220V), exposición a PVD (Pantallas de visualización de datos),Caídas al mismo y/o a distinto nivel; posturas forzadas (trabajos sedentes)

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?
<input type="checkbox"/> Técnica básica <input type="checkbox"/> Técnica superior <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Licencia de conducir Clase : <input type="checkbox"/> Categoría : <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Estudiante Ciclo : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> ---- </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> ---- </div>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No E.) ¿Requiere habilitación profesional? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Procedimiento de atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Gestión de la calidad del servicio.

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word		X		
Excel			X	
Powerpoint			X	

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

B.1) 2 años en el nivel de carrera anterior de la línea de servicio secundaria del puesto o línea de servicio afín.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

(*) Estos años pueden ser parte de la experiencia señalada, desempeñando funciones similares del puesto.

X. COMPETENCIAS

		Grados
1	Compromiso	G2
2	Trabajo en Equipo	G2
3	Vocación de Servicio	G3
4	Mejora continua	G2
5	Proactividad	G1

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0602
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 4 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS TRANSVERSALES - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 4
Cargo	ESPECIALISTA 4
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Atender las consultas técnicas y desarrollar los instrumentos necesarios para el diseño y desarrollo de iniciativas de mejora vinculada al proceso de atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Mantener actualizado los lineamientos para asegurar el cumplimiento de obligaciones tributarias y la calidad de atención al usuario de comercio exterior.
2	Evaluar las consultas técnicas relacionadas a los procesos de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior formulados por usuarios internos y externos y proyectar la respuesta correspondiente.
3	Analizar y elaborar requerimientos normativos relacionados a procesos de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.
4	Evaluar las propuestas de mejora al proceso de servicios al contribuyente y usuario de comercio exterior.
5	Evaluar el impacto de las modificaciones normativas y la implementación de nuevos productos y/o servicios relacionados al proceso de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.
6	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Gremios, organismos estatales, entidades financieras, Instituciones Públicas y Privadas

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Los potenciales peligros en la labor son: Exposición a energía eléctrica de baja tensión (220V), exposición a PVD (Pantallas de visualización de datos), Caídas al mismo y/o a distinto nivel; posturas forzadas (trabajos sedentes)

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?
<input type="checkbox"/> Técnica básica <input type="checkbox"/> Técnica superior <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/> Estudiante Ciclo : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	<input type="text"/> Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Licencia de conducir Clase : <input type="text"/> Categoría : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	<input type="text"/> ---- <input type="text"/> ----	E.) ¿Requiere habilitación profesional? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Procedimiento de atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normatividad Tributaria y Aduanera Básica, Gestión de la calidad del servicio.

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			X	
Excel			X	
Powerpoint			X	

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			X	

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

B.1) 3 años en el nivel de carrera anterior de la línea de servicio secundaria del puesto o línea de servicio afín. B.2) 3 años en puestos de las líneas de servicio secundarias de Atención al Contribuyente, Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior, en los últimos 7 años de la carrera del trabajador.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

(*) Estos años pueden ser parte de la experiencia señalada, desempeñando funciones similares del puesto.

X. COMPETENCIAS

		Grados
1	Compromiso	G3
2	Trabajo en Equipo	G3
3	Vocación de Servicio	G3
4	Mejora continua	G3
5	Proactividad	G3

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0603
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 5 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS TRANSVERSALES - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 5
Cargo	ESPECIALISTA 5
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Formular el diseño y desarrollo de iniciativas vinculadas al proceso de atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior, a fin de obtener mayor efectividad en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar propuestas de estrategias y programas relacionados al proceso de servicios al contribuyente y usuario de comercio exterior así como programas para fortalecer la conciencia tributaria y mejorar el cumplimiento de obligaciones tributarias.
2	Elaborar los modelos de procesos de negocios que sustentan las estrategias de cumplimiento, en el proceso de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior, así como las definiciones de los sistemas informáticos que soportan los modelos desarrollados.
3	Elaborar las propuestas de desarrollo de nuevos procesos y de mejora de los procesos actuales, relacionados a servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.
4	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.

Coordinaciones externas
Gremios, organismos estatales, entidades financieras, Instituciones Públicas y Privadas

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Los potenciales peligros en la labor son:Exposición a energía eléctrica de baja tensión (220V), exposición a PVD (Pantallas de visualización de datos),Caídas al mismo y/o a distinto nivel; posturas forzadas (trabajos sedentes)

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?
<input type="checkbox"/> Técnica básica <input type="checkbox"/> Técnica superior <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Licencia de conducir Clase : <input type="checkbox"/> Categoría : <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Estudiante Ciclo : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input checked="" type="checkbox"/> Titulado <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Gestión Pública o menciones afines. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ----- </div>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No E.) ¿Requiere habilitación profesional? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Procedimientos de atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normatividad Tributaria y Aduanera, Gestión de la calidad del servicio.

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Gestión de procesos, Gestión de proyectos, Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			X	
Excel			X	
Powerpoint				X

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			X	

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

B.1) 3 años en el nivel de carrera anterior de la línea de servicio secundaria del puesto o línea de servicio afín. B.2) 3 años en puestos de las líneas de servicio secundaria de Atención al Contribuyente, Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior en los últimos 9 años de la carrera del trabajador y 1 año en puestos de las líneas de servicio secundarias de Auditoría, Recursos Impugnatorios, Control de la Deuda y Devoluciones o Despacho, en los últimos 10 años de la carrera del trabajador.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

(*) Estos años pueden ser parte de la experiencia señalada, desempeñando funciones similares del puesto.

X. COMPETENCIAS

		Grados
1	Compromiso	G3
2	Trabajo en Equipo	G3
3	Vocación de Servicio	G3
4	Mejora continua	G4
5	Proactividad	G3

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0604
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 6 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS TRANSVERSALES - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 6
Cargo	ESPECIALISTA 6
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Liderar el diseño y desarrollo de iniciativas de mejoras vinculadas a los procesos de atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior, con la finalidad de incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Liderar, coordinar y sustentar las estrategias y programas destinados a mejorar el cumplimiento y gestionar su aprobación.
2	Liderar, coordinar y sustentar las propuestas normativas y lineamientos de aplicación operativa, relacionados a los procesos de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.
3	Asegurar el cumplimiento de los entregables, en los plazos establecidos, identificando las acciones preventivas y correctivas de manera oportuna.
4	Evaluar y validar la propuesta de mejora e innovación del proceso de servicios al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.
5	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Gremios, organismos estatales, entidades financieras, Instituciones Públicas y Privadas

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

B.1) 3 años en el nivel de carrera anterior de la línea de servicio secundaria del puesto o línea de servicio afín. B.2) 3 años en puestos de las líneas de servicio secundaria de Atención al Contribuyente, Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior en los últimos 9 años de la carrera del trabajador y 1 año en puestos de las líneas de servicio secundarias de Auditoría, Recursos Impugnatorios, Control de la Deuda y Devoluciones o Despacho, en los últimos 12 años de la carrera del trabajador.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

(*) Estos años pueden ser parte de la experiencia señalada, desempeñando funciones similares del puesto.

X. COMPETENCIAS

		Grados
1	Compromiso	G3
2	Trabajo en Equipo	G3
3	Vocación de Servicio	G4
4	Mejora continua	G4
5	Proactividad	G4