



# **INTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**

**Manual de Organización y Funciones**

**Versión 1 - 2008**

---

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |  |
|------|-----------------------|---|--|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | <b>Intendente Nacional de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Intendente Nacional                                      |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Directivo Principal                                      |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | --   |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente       |
| 1.6. | Reporta               | : | Superintendente Nacional Adjunto de Tributos Internos    |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Requerir la ejecución de los programas y procedimientos operativos y normativos, a fin de facilitar los diversos trámites que involucran la interacción de la Institución con el contribuyente, asegurar la calidad, atención y servicios al contribuyente; así como identificar el grado de satisfacción del contribuyente, usuario de comercio exterior y ciudadano en general, respecto de los servicios prestados a los mismos.

### 4. FUNCIONES

1. Requerir el diseño de los programas y la elaboración de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios al contribuyente así como las modificaciones que se requieran, a fin que sean aplicados por los distintos órganos operativos de la Intendencia.
2. Aprobar los proyectos de normas y procedimientos vinculados con el servicio al contribuyente, así como aprobar el contenido de los programas y material informativo de orientación y de apoyo, para la atención de los contribuyentes así como el contenido de los manuales de servicio al contribuyente.
3. Requerir la evaluación y los ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados en el servicio al contribuyente, con la finalidad de asegurar la atención de los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos en general, manteniendo un estándar de calidad y servicio óptimo.
4. Disponer el Control de la gestión de las distintas unidades de Servicios al Contribuyente, así como de los Centros de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, con el fin de monitorear de manera continua su accionar y desempeño.
5. Aprobar los indicadores de gestión y metas y disponer el seguimiento a los resultados de la gestión de áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, a través de programas de verificación de la calidad o la realización de visitas operativas.
6. Aprobar las propuestas de capacitación requeridos por las áreas de Servicios al Contribuyente.
7. Disponer la atención de las Quejas y Sugerencias dentro de los estándares de atención establecidos y dentro de los márgenes de tiempo que se definan, a fin de asegurar la inmediatez en la solución y/o atención de los requerimientos de los contribuyentes y ciudadanos en general.
6. Aprobar la incorporación de nuevos servicios, disponer cambios y mejoras en el diseño así como disponer la actualización de los contenidos del Portal Internet de la institución.
9. Aprobar la evaluación de la gestión de la Red Bancaria y disponer los cambios para la mejora del servicio al contribuyente, así como coordinar las acciones necesarias para el seguimiento y control de la Red Bancaria, en aspectos operativos de incidencia en el servicio.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

10. Emitir las resoluciones de su competencia.
11. Aprobar los criterios que aseguren una mejor calidad de información en el proceso de monitoreo de la información procesada por los Bancos, así como aprobar los lineamientos y modificaciones a ser considerados en los convenios con las instituciones bancarias en los aspectos que sean de su competencia.
12. 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:
  - Economía, 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 de los procesos y procedimientos propios de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de ofimática.

##### 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.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de ESSALUD, ONP.

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Gestión recursos humanos.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Mejora de procesos.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

### 5.2.2 Conocimientos Especializados

#### 5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

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

#### 5.2.2.2 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

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

#### 5.3.2 Competencias Funcionales:

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

### 5.4 Otros requisitos:

#### 5.4.1 Condición Física

- Buena.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Gerente de Centros de Servicio al Contribuyente</b> |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | Gerente  |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | Directivo  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente      |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente     |
| 1.6. Reporta               | : | Intendente Nacional de Servicios al Contribuyente      |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Administrar las áreas de servicios al contribuyente de Lima y Callao; así como coordinar el funcionamiento de los órganos operativos de servicios al contribuyente en el ámbito nacional, de acuerdo a los lineamientos institucionales y los estándares de calidad definidos, para asegurar el servicio al contribuyente, promoviendo y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### 4. FUNCIONES

- Administrar y efectuar el seguimiento de las áreas de atención, en la modalidad presencial y telefónica para asegurar la calidad de la atención brindada.
- Coordinar el funcionamiento de los órganos operativos de servicios al contribuyente en el ámbito nacional para brindar una atención uniforme.
- Atender y canalizar las solicitudes de información de los contribuyentes y público en general, a fin de dar respuesta a los requerimientos de los mismos, según la normatividad vigente y dentro del ámbito de su competencia.
- Emitir las resoluciones de los procedimientos a su cargo con la finalidad de dar atención al trámite iniciado por el contribuyente.
- Coordinar los proyectos relacionados a la atención y servicios al contribuyente, con áreas internas y externas a la institución, a fin de viabilizar su implementación
- Proponer proyectos y líneas de acción para las áreas de atención al contribuyente a nivel nacional, a fin de optimizar su funcionamiento.
- Resolver los recursos impugnatorios de su competencia, a fin de dar respuesta al solicitante.
- Realizar visitas de control operativo de acuerdo a los lineamientos establecidos a fin de verificar el cumplimiento de las metas definidas.
- Realizar otras funciones que señale la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

#### 5.1 Formación

- 5.1.1 Especialidad:
  - Administración, Contabilidad, Derecho, Economía, o afines.
- 5.1.2 Nivel Académico:
  - Título profesional universitario.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 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 Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros

#### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Manejo de ofimática

#### 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normas de Fraccionamiento Tributario.
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias
- Normas de ESSALUD, ONP

#### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Gestión recursos humanos.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Mejora de procesos.
- Dominio de redacción y ortografía.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

### 5.2.2 Conocimientos Especializados

#### 5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

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

#### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

#### 5.2.2.3 Otros Conocimientos



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- 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 B
- Liderazgo Grado B
- 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 A

##### 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:

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

### 5.4 Otros requisitos:

#### 5.4.1 Condición Física

- Buena

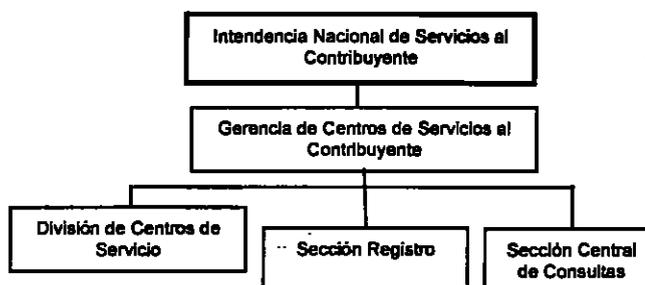


	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |  |
|------|-----------------------|---|--|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | <b>Jefe de Sección Registro</b>                    |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Jefe de Sección                                    |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Directivo  |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | Sección Registro                                   |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
| 1.6. | Reporta               | : | Gerente de Centros de Servicios al Contribuyente   |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Asegurar la atención de las solicitudes de acceso a la información pública respecto de los contribuyentes de la intendencia Regional Lima, así como de los procedimientos no contenciosos de su competencia de los contribuyentes pertenecientes al directorio de la intendencia Regional Lima.

### 4. FUNCIONES

1. Revisar y visar los proyectos para la atención de los procedimientos no contenciosos de su competencia de los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima, a fin que sean tramitados conforme a la normatividad vigente.
2. Revisar y visar los proyectos de respuesta de las solicitudes de acceso a la Información Pública, relativas a los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima.
3. Emitir las esquelas inductivas que sean necesarios en los trámites de su competencia.
4. Elaborar y/o emitir opinión sobre propuestas relacionadas a mejoras en los procesos de resolución de los procedimientos a su cargo, a fin de mejorar la productividad y el servicio resultante.
5. Gestionar los reportes estadísticos del área, a fin de controlar la atención de los procedimientos a su cargo. Elaborar y/o emitir opinión sobre propuestas relacionadas a mejoras en los procesos de resolución de los procedimientos a su cargo, a fin de mejorar la productividad y el servicio resultante.
6. Proponer, participar y opinar en los proyectos de normas y/o circulares relativas a los procedimientos que resuelve, a fin de agilizar el trámite de los procesos a su cargo.
7. Elaborar los reportes que establezca la Gerencia.
8. Participar en las charlas, cuando lo defina la Gerencia, a fin de dar a conocer la operatividad de los procedimientos a su cargo.
9. Formular los proyectos de consultas a la Intendencia Nacional Jurídica en los temas de su competencia a fin de unificar criterios para la atención.
10. Revisar y visar los proyectos de resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración en los procedimientos no contenciosos no vinculados a la obligación tributaria, a fin de dar trámite al recurso presentado por el contribuyente.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

11. Revisar y visar la alzada de apelación de las impugnaciones de los procedimientos a su cargo, a fin de canalizar a la instancia correspondiente el recurso presentado por el contribuyente.
12. Revisar y visar los proyectos de resoluciones de cumplimiento de los procedimientos a su cargo.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

- 5.1.1 Especialidad:
  - 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.
- Estructura organizacional.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

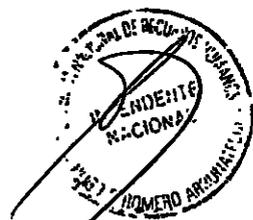
- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Conocimiento de Herramientas de presentación.
- Manejo de ofimática.

##### 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva
- Normas de ESSALUD, ONP

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Gestión recursos humanos.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Dominio de redacción y ortografía.
- Mejora de procesos.
- Otros conocimientos relacionados con la función



 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 5.2.2 Conocimientos Especializados

### 5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

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

### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### 5.2.2.3 Otros Conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- 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 B
- Liderazgo Grado B
- Proactividad Grado B

#### 5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación Grado A
- Aserividad 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
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A
- Criterio Grado B

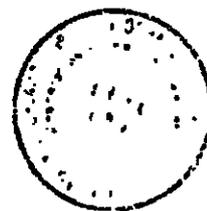
### 5.3.2 Competencias Funcionales :

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

## 5.4 Otros requisitos:

### 5.4.1 Condición Física

- Buena

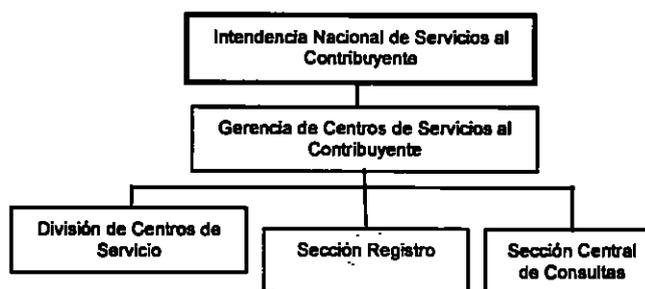


 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Coordinador de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Registros Autorizados.**
- 1.2. Categoría Ocupacional : Profesional
- 1.3. Grupo Ocupacional : Profesional
- 1.4. Unidad Organizacional : Sección Registro
- 1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6. Reporta : Jefe de Sección Registro

## 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



## 3. OBJETIVO

Supervisar la atención de las solicitudes referidas a los procedimientos no contenciosos de su competencia iniciados por los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima.

## 4. FUNCIONES

- Revisar los proyectos para la resolución de los procedimientos no contenciosos de su competencia a fin de resolver los trámites iniciados por los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima.
- Revisar los proyectos de esquelas inductivas que sean necesarios en los trámites de su competencia
- Elaborar los reportes estadísticos para la gestión del área y otros que establezca la jefatura.
- Efectuar reuniones de retroalimentación con el personal de la supervisión, a fin de evaluar la casuística presentada; así como plantear propuestas de mejora en la atención de las solicitudes a su cargo.
- Dictar charlas sobre los procedimientos que supervisa, cuando lo defina la jefatura, a fin de dar a conocer la normatividad para la atención de los procesos a su cargo.
- Emitir opinión sobre temas que son competencia del área con la finalidad de mejorar los procesos a su cargo.
- Revisar la tramitación de las impugnaciones; así como el cumplimiento de las Resoluciones que resuelven el recurso interpuesto por el contribuyente, según corresponda, de los procedimientos a su cargo, con la finalidad de cumplir con la normatividad correspondiente.
- Participar y opinar en los proyectos de normas y/o circulares relativas al procedimiento que resuelve a fin de agilizar la atención de los expedientes.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

- 5.1.1 Especialidad:
- Derecho, contabilidad, administración o afines
- 5.1.2 Nivel Académico :

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Título profesional universitario

## 5.2 Competencias Técnicas

### 5.2.1 Conocimientos Generales

#### 5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administrador de proyectos.
- Manejo de base de datos.

#### 5.2.1.2 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

#### 5.2.1.3 Otros Conocimientos

- 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 Sección de Registro.

#### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de aplicativos de apoyo.
- Manejo de ofimática

#### 5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

#### 5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de derecho.

## 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



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Liderazgo Grado B
- 5.3.1.2 Comunicación Efectiva
  - Asertividad Grado A
  - Comunicación Grado A
  - Empatía Grado B
- 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
  - Orientación al servicio Grado A
  - Trabajo en equipo Grado A

**5.3.2 Competencias Funcionales :**

- Trabajo bajo presión Grado A
- Manejo de conflictos Grado A
- Capacidad de Síntesis Grado B
- Capacidad de análisis Grado B

**5.4 Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

- Buena.

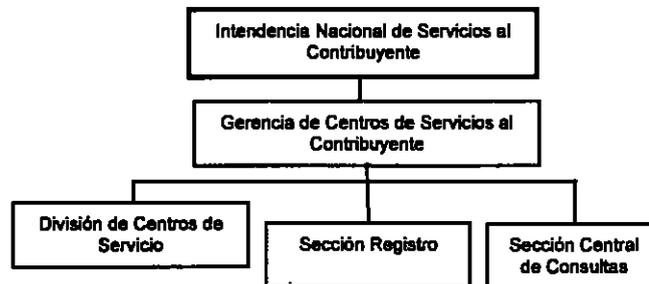


	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Coordinador de la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública**
- 1.2. Categoría Ocupacional : Profesional
- 1.3. Grupo Ocupacional : Profesional
- 1.4. Unidad Organizacional : Sección Registro
- 1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6. Reporta : Jefe de Sección Registro

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Supervisar la atención de las solicitudes de acceso a información pública relativas a los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima, de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos para tal efecto.

### 4. FUNCIONES

1. Revisar los proyectos de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública relativas a los contribuyentes de la Intendencia Regional Lima, teniendo en cuenta la reserva tributaria y las demás excepciones que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Coordinar, de ser el caso, con las diferentes unidades organizacionales la atención de las solicitudes de información.
3. Elaborar los reportes estadísticos para la gestión del área y otros que establezca la jefatura.
4. Efectuar reuniones de retroalimentación con el personal de la supervisión, a fin de evaluar la casuística presentada; así como plantear propuestas de mejora en la atención de las solicitudes a su cargo.
5. Dictar charlas sobre el procedimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando así lo defina la jefatura, a fin de dar a conocer la normatividad referida a la atención de solicitudes a su cargo.
6. Emitir opinión sobre temas que son competencia del área con la finalidad de mejorar los procesos a su cargo.
7. Revisar la tramitación de las impugnaciones; así como el cumplimiento de las Resoluciones que resuelven el recurso interpuesto por el solicitante dentro del procedimiento de acceso a la información pública, según corresponda, a su cargo, con la finalidad de cumplir con la normatividad correspondiente.
8. Reemplazar al Jefe de Sección, en su ausencia, por designación del Gerente de Centros de Servicios al Contribuyente con el fin de asegurar el normal desarrollo de las labores del área.
9. Participar y opinar en los proyectos de normas y/o circulares relativas al procedimiento que resuelve a fin de agilizar la atención de los expedientes.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 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

- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administrador de proyectos.
- Manejo de base de datos.

##### 5.2.1.2 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

##### 5.2.1.3 Otros Conocimientos

- 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 Sección de Registro.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de aplicativos de apoyo.
- Manejo de ofimática

##### 5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de derecho.



### 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 A
- Comunicación Grado A
- Empatía Grado B

##### 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
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A

#### 5.3.2 Competencias Funcionales :

- Trabajo bajo presión Grado A
- Manejo de conflictos Grado A
- Capacidad de Síntesis Grado B
- Capacidad de análisis Grado B

#### 5.4 Otros requisitos:

##### 5.4.1 Condición Física

- Buena.

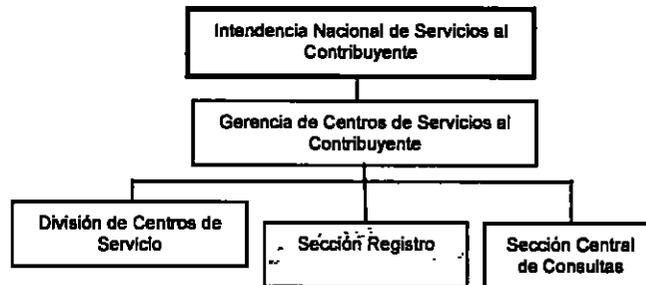


	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Auditor Resolutor**
- 1.2. Categoría Ocupacional : **Profesional**
- 1.3. Grupo Ocupacional : **Profesional**
- 1.4. Unidad Organizacional : **Sección Registro**
- 1.5. Intendencia / Oficina : **Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente**
- 1.6. Reporta : **Jefe de Sección Registro**

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

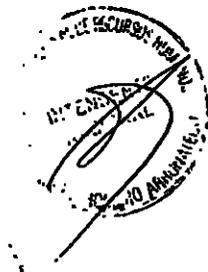


### 3. OBJETIVO

Atender las solicitudes de acceso a la información pública respecto de los contribuyentes de la Intendencia la Intendencia Regional Lima, así como de los procedimientos no contenciosos a cargo del área presentados por los contribuyentes que pertenecen al directorio de la Intendencia Regional Lima, con la finalidad de resolver los trámites de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

### 4. FUNCIONES

1. Elaborar los proyectos de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública respecto de la Intendencia Regional Lima, considerando las normas sobre la materia.
2. Elaborar los proyectos de resolución de los procedimientos no contenciosos de competencia del área a fin de resolver los trámites presentados por los contribuyentes.
3. Proyectar las esquelas inductivas que sean necesarias referidas en los trámites de competencia del área
4. Elaborar los proyectos de resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración en los procedimientos no contenciosos no vinculados a la obligación tributaria, a fin de dar trámite al recurso presentado por el contribuyente.
5. Elaborar los documentos de alzada de apelación de las impugnaciones de los procedimientos a su cargo, a fin de canalizar a la instancia correspondiente el recurso presentado por el contribuyente.
6. Proyectar los documentos que corresponda en caso se emita Resoluciones de Cumplimiento por Tribunal Fiscal o del superior jerárquico o el Poder Judicial, relativas a los procedimientos que resuelve, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto por la segunda instancia administrativa o el Poder Judicial, según corresponda.
7. Emitir opinión sobre temas relativos a los procedimientos no contenciosos que resuelve con la finalidad de agilizar los procesos del área.
8. Dictar charlas, cuando lo defina la jefatura, a fin de dar a conocer la normatividad para la atención de los procedimientos de competencia del área.



 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

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

#### 5.1.2 Nivel Académico :

- Título profesional universitario

### 5.2 Competencias Técnicas

#### 5.2.1 Conocimientos Generales

##### 5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administrador de proyectos.
- Manejo de base de datos.

##### 5.2.1.2 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

##### 5.2.1.3 Otros Conocimientos

- 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 Sección de Registro.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

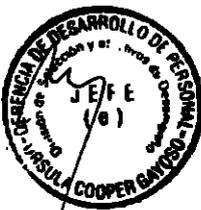
- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de aplicativos de apoyo.
- Manejo de ofimática

##### 5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de derecho.



### 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 A
- Comunicación Grado A
- Empatía Grado B

##### 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
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A

#### 5.3.2 Competencias Funcionales :

- Trabajo bajo presión Grado A
- Manejo de conflictos Grado A
- Capacidad de Síntesis Grado B
- Capacidad de análisis Grado B

### 5.4 Otros requisitos:

#### 5.4.1 Condición Física

- Buena.

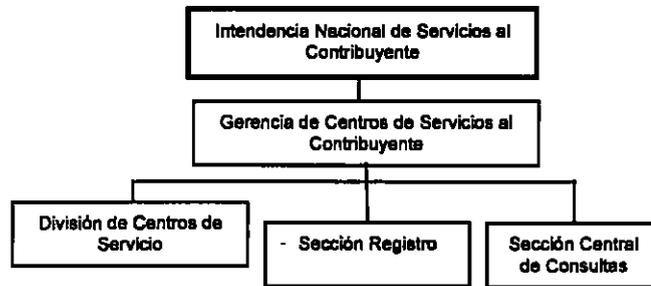


 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Analista del Área de Registro**
- 1.2. Categoría Ocupacional : **Analista / Técnico**
- 1.3. Grupo Ocupacional : **Técnico**
- 1.4. Unidad Organizacional : **Sección Registro**
- 1.5. Intendencia / Oficina : **Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente**
- 1.6. Reporta : **Jefe de Sección Registro**

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Asistir en la resolución de los procedimientos no contenciosos de su competencia, correspondiente a los contribuyentes del directorio de la Intendencia Regional Lima; a fin de proseguir con la atención de la solicitud presentada de acuerdo a la normatividad vigente.

### 4. FUNCIONES

- Realizar visitas de verificación de maquinaria de aquellas imprentas pertenecientes al directorio de la Intendencia Regional Lima que hayan solicitado su inscripción en el Registro, emitiendo el informe correspondiente que permita atender la solicitud presentada por el contribuyente, de acuerdo a las normas vigentes.
- Apoyar en la evaluación de los demás procedimientos no contenciosos de competencia del área, que le sean asignados, teniendo en cuenta las normas respectivas.
- Proyectar las esquelas inductivas que sean necesarias referidas en los trámites de competencia del área.
- Apoyar en otras tareas que le asigne la jefatura para la resolución de los demás procesos a cargo del área.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

#### 5.1. Formación

- 5.1.1 Especialidad:
- Administración.
- 5.1.2 Nivel Académico:
- Estudiante Técnico.

#### 5.2. Competencias Técnicas

##### 5.2.1 Conocimientos Generales

- 5.2.1.1 Conocimientos del Negocio
- Conocimiento de los procesos propios de la Sección de Registro
  - Estructura organizacional
- 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática

#### 5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

#### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Otros conocimientos relacionados con la función.

### 5.2.2 Conocimientos Especializados

#### 5.2.2.1 Otros Conocimientos

- Conocimiento de técnicas de atención al cliente
- Conocimiento de redacción y ortografía

### 5.3. Competencias Conductuales

#### 5.3.1 Competencias Institucionales

##### 5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| • Confianza en si 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 C |
| • Aprendizaje continuo | Grado C |

##### 5.3.1.4 Trabajo en Equipo

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

#### 5.3.2 Competencias Funcionales :

- |                           |         |
|---------------------------|---------|
| • Tolerancia a la presión | Grado B |
| • Manejo de Conflictos    | Grado B |
| • Capacidad de síntesis   | Grado C |

### 5.4. Otros requisitos:

#### 5.4.1 Condición Física

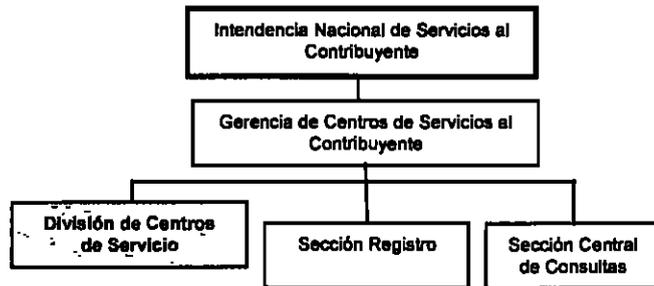
- Buena



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |  |
|------|-----------------------|---|--|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | Jefe de División de Centros de Servicios           |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Jefe de División                                   |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Directivo  |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | División de Centros de Servicios                   |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
| 1.6. | Reporta               | : | Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente  |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Administrar y asegurar la atención presencial en materia tributaria, a los contribuyentes de Lima y Callao, a través de los Centros de Servicios al Contribuyente y los puntos de asistencia al contribuyente que defina la Gerencia; así como la realización de charlas, seminarios o conferencias a fin de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### FUNCIONES

- Supervisar y asegurar la operatividad de los servicios de atención que se brinda a través del canal presencial ya sea en los Centros de Servicios al Contribuyente, asistencia en agencias bancarias y otros puntos definidos por la Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente en el ámbito de Lima y Callao.
- Programar las actividades y recursos disponibles en los Centros de Servicios al Contribuyente y puntos de atención en Lima y Callao, a fin de asegurar la atención y el funcionamiento de los mismos.
- Revisar los proyectos de respuesta a los expedientes presentados por los contribuyentes y público en general, en los temas de su competencia, a fin de dar atención a las mismas.
- Administrar la recepción y registro de las quejas y/o sugerencias que efectúen los contribuyentes o ciudadanos a fin de recanalizarlas al área competente.
- Elaborar y/o emitir opinión sobre propuestas relacionadas a mejoras en los procesos de atención al contribuyente, a fin de mejorar la productividad y el servicio resultante.
- Supervisar la organización y ejecución de charlas, seminarios o conferencias de carácter tributario con la finalidad de facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica del personal a fin de asegurar a calidad del servicio al contribuyente
- Participar en las campañas de difusión y charlas cuando así lo determine la Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente, a fin de dar a conocer la normatividad tributaria y su aplicación.
- Formular los proyectos de consultas a la Intendencia Nacional Jurídica en los temas de su competencia, con la finalidad de uniformizar la atención.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

10. Dirigir la implementación de los nuevos servicios y puntos de atención definidos por la Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente en el ámbito de Lima y Callao.
11. Revisar la alzada al superior jerárquico de los temas de su competencia con la finalidad de canalizar el recurso presentado por el contribuyente.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Economía, 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.
- Estructura organizacional.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación.

##### 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 Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Normas de ESSALUD, ONP

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Gestión de recursos humanos.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Dominio de redacción y ortografía



 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Mejora de procesos.
- 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 División de Centros de Servicios

### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

### 5.2.2.3 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
- Proactividad Grado A
- Liderazgo 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 a los resultados Grado A
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A

### 5.3.2 Competencias Funcionales:

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

### 4 Otros requisitos:

#### 5.4.1 Condición Física

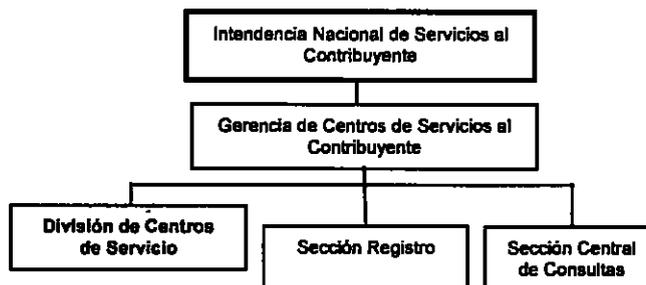
- Buena.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Supervisor de Centros de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | Profesional Especializado                                  |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | Profesional Especializado                                  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | División de Centros de Servicios                           |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente         |
| 1.6. Reporta               | : | Jefe de la División de Centros de Servicios                |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Organizar, dirigir y controlar el funcionamiento del Centro de Servicios al Contribuyente de acuerdo con las políticas, normas, procedimientos e instrucciones impartidas para brindar atención a los contribuyentes y al público en general.

### 4. FUNCIONES

1. Verificar las condiciones de infraestructura, personal, materiales y equipos necesarios para brindar atención a los contribuyentes o ciudadanos que concurren al Centro de Servicios al Contribuyente a su cargo.
2. Detectar y canalizar las necesidades de capacitación del personal a su cargo, respecto a nuevos procedimientos y/o normas relacionadas a la atención, proponiendo a su vez políticas de desarrollo y motivación, a fin de mejorar la productividad y calidad en la atención.
3. Garantizar que el personal a su cargo cuente con las herramientas y recursos necesarios, para el cumplimiento de sus funciones, a fin de brindar el servicio de atención al contribuyente.
4. Supervisar la recepción de los documentos que ingresan por Mesa de Partes del Centro de Servicios al Contribuyente, a fin de cumplir con los lineamientos sobre la remisión, custodia y archivamiento de los mismos para garantizar su atención, según corresponda.
5. Atender las quejas verbales que pudieran presentarse, a fin de darles solución o canalizarlos al área correspondiente para su atención.
6. Supervisar la ejecución de las charlas en el Centro de Servicios al Contribuyente, a fin de facilitar el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes.
7. Supervisar la realización de talleres o sesiones de discusión para la unificación de criterios y actualización en los temas tributarios del personal a su cargo.
8. Elevar propuestas de mejora o modificación de las normas legales, procedimientos y sistemas a fin de agilizar los diferentes trámites presentados por los contribuyentes.
9. Asegurar que el material de difusión se encuentre a su disposición de los contribuyentes, y que el contenido de los mismos se encuentre de acuerdo a las necesidades de información de los contribuyentes y público en general.

 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

10. Controlar la calidad del proceso de información de los trámites, a través de la revisión aleatoria de los lotes generados por cada transacción, a fin de asegurar que se cumplan los requisitos establecidos.
11. Atender aquellos trámites poco frecuentes, requeridos por los contribuyentes o ciudadanos en general.
12. Emitir opinión en la ejecución de proyectos Institucionales relacionados con la atención al contribuyente, a fin de aportar la experiencia operativa que medirá la factibilidad del proyecto.
13. Cuando sean designados por la jefatura, participar en los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios para los Centros de Servicios al Contribuyente, a fin de cumplir los lineamientos de la Intendencia Nacional de Administración y de Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Contabilidad, Derecho, Economía, Administración, 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

- Procedimientos de quejas y sugerencias.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

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

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros (ROF, Circulares, Directivas, entre otros).
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la División de Centros de Servicios.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de herramientas informáticas (Internet, Intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de aplicativos de apoyo, propios del área.

 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Procedimiento de Restitución Simplificado de Derechos Arancelarios (Drawback).
- Procedimientos de Despacho Aduanero.
- Normas que regulan los Destinos Aduaneros Especiales y otras Normas vinculadas al ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre Devoluciones.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

### 5.2.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento 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
- Proactividad Grado A
- Liderazgo Grado B

#### 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

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



 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES  - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

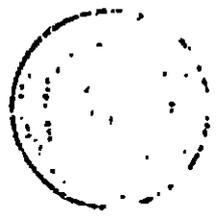
**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- |                           |         |
|---------------------------|---------|
| • 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.

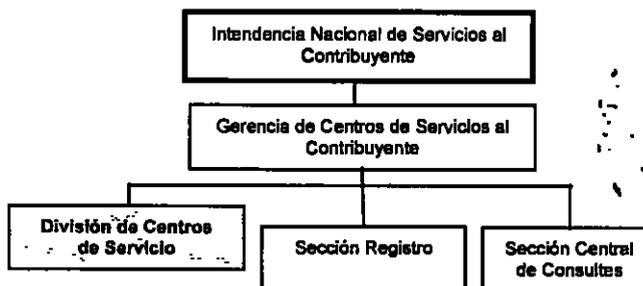


	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |   |
|------|-----------------------|---|---|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | <b>Coordinador de Orientación/ Tramites</b>         |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Profesional   |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Profesional   |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | División de Centros de Servicios                    |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente  |
| 1.6. | Reporta               | : | Supervisor de Centros de Servicios al Contribuyente |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

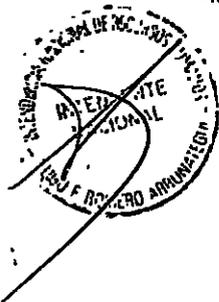


### 3. OBJETIVO

Apoyar a la supervisión en el control y organización del funcionamiento del área de orientación/trámites de aquellos Centros de Servicios al Contribuyente que cuentan con dos pisos o más de 60 módulos de atención, de acuerdo con las políticas, normas, procedimientos e instrucciones impartidas para brindar atención a los contribuyentes y al público en general.

### 4. FUNCIONES

1. Apoyar en las labores del Supervisor del Centro de Servicios al Contribuyente a fin de garantizar la operatividad del punto de atención.
2. Absolver en segundo nivel las consultas/trámites complejos o pocos frecuentes del personal de los contribuyentes o ciudadanos en general a fin de dar atención a las mismas.
3. Evaluar permanentemente la calidad de información brindada por el personal del área de orientación o el cumplimiento de requisitos contemplados en las normas en el procesamiento de los trámites, a fin de detectar y corregir posibles errores en las atenciones.
4. Elaborar documentos y reportes del área de orientación/trámites, a fin de informar la productividad del área.
5. Elaborar y revisar la información que se publica en los Centros de Servicios al Contribuyente a fin de difundir los procedimientos y normas tributarias a los contribuyentes y ciudadanos en general.
6. Suplir o reemplazar al Supervisor del Centro de Servicios al Contribuyente en su ausencia, cuando así lo señale la jefatura.
7. Elaborar y revisar los materiales propuestos para el dictado de charlas internas y externas a fin de informar a los contribuyentes y público en general.
8. Participar como expositor en las charlas internas y externas, cuando lo defina la jefatura, con la finalidad de difundir las normas y procedimientos tributarios.
9. Emitir opinión sobre proyectos de modificaciones de procedimientos y normas tributarias a fin de proponer mejoras en la atención del contribuyente.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Contabilidad, Derecho, Administración o afines.

#### 5.1.2 Nivel Académico:

- Título Universitario

### 5.2 Competencias Técnicas

#### 5.2.1 Conocimientos Generales

##### 5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procedimientos de quejas y sugerencias.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

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

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

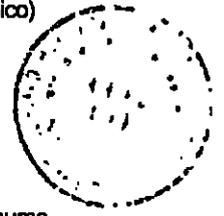
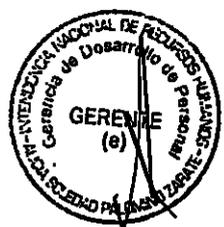
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros (ROF, Circulares, Directivas, entre otros).
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la División de Centros de Servicios.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de herramientas informáticas (Internet, Intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de aplicativos de apoyo, propios del área.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Procedimiento de Restitución Simplificado de Derechos Arancelarios (Drawback).



 <b>SUNAT</b> <small>Superintendencia Nacional de Administración Tributaria</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Procedimientos de Despacho Aduanero.
- Normas que regulan los Destinos Aduaneros Especiales y otras Normas vinculadas al ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y normas específicas sobre Devoluciones.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento 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
- Proactividad Grado A
- Liderazgo Grado B

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

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

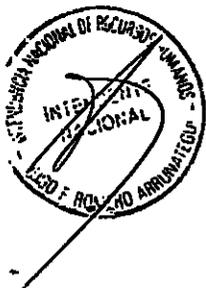
**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- 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**

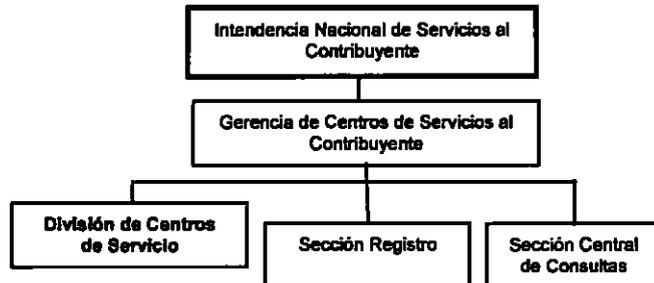
- Buena.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Terminalista Multifuncional</b>                         |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | <b>Analista / Técnico</b>                                  |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | <b>Técnico</b>   |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | <b>División de Centros de Servicios</b>                    |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | <b>Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente</b>  |
| 1.6. Reporta               | : | <b>Supervisor de Centros de Servicios al Contribuyente</b> |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Brindar el servicio de atención al público que se brindan a través del canal presencial, a pedido del contribuyente, de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas, a fin de promover y contribuir al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

### 4. FUNCIONES

1. Procesar los servicios que se realizan de manera presencial y a pedido de los contribuyentes y/o ciudadanos en general, a fin de atender los mismos.
2. Recepcionar y capturar las declaraciones juradas y pagos de los principales contribuyentes de la Intendencia Regional Lima que se realizan en las Oficinas Remotas.
3. Asistir y orientar en el uso del sistema SUNAT Operaciones en Línea así como de los productos virtuales desarrollados por la Institución, a fin de atender al contribuyente y/o ciudadanos en general.
4. Elaborar reportes u otros documentos de periodicidad diaria y mensual de acuerdo con las instrucciones, lineamientos y procedimientos establecidos.
5. Distribuir formularios, material informativo y de difusión a fin de brindar información que contribuya al cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y/o ciudadanos.
6. Entrega de ticket al público que acude al Centro de Servicios al Contribuyente para la atención de los servicios que se brindan de manera presencial.
7. Brindar orientación básica sobre trámites de documentos a fin de asistir a los contribuyentes y/o ciudadanos en general.
6. Dictar charlas de capacitación interna y externa sobre el sentido y el alcance de las normas y procedimientos tributarios a fin de difundir los mismos.
9. Apoyar en la absolución de consultas complejas al personal nuevo a fin de lograr un adecuado desenvolvimiento de sus funciones.
10. Capacitar al personal nuevo para lograr el desenvolvimiento de sus funciones.
11. Realizar labores de coordinación y monitoreo de campañas de la Institución, cuando lo defina la jefatura, con la finalidad de atender a los contribuyentes de manera oportuna.

 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Computación, Contabilidad, Administración, Economía o afines.

#### 5.1.2 Nivel Académico:

- Título de instituto superior o estudios universitarios no concluidos.

### 5.2 Competencias Técnicas

#### 5.2.1 Conocimientos Generales

##### 5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos propios de la División de Centros de Servicios.
- Estructura organizacional

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática

##### 5.2.1.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Otros conocimientos relacionados con la función

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Otros Conocimientos

- Conocimiento de atención al cliente
- Conocimiento de redacción y ortografía

### 5.3 Competencias Conductuales

#### 5.3.1 Competencias Institucionales

##### 5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| • Proactividad          | Grado B |
| • Confianza en sí mismo | 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

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| • Aprendizaje continuo | Grado B |
| • Adaptación al cambio | Grado B |

##### 5.3.1.4 Trabajo en Equipo

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



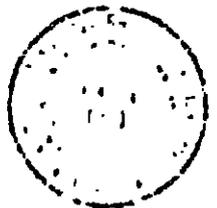
**5.3.2 Competencias Funcionales :**

- Tolerancia a la presión Grado B
- Manejo de conflictos Grado B
- Capacidad de síntesis Grado B

**5.4 Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

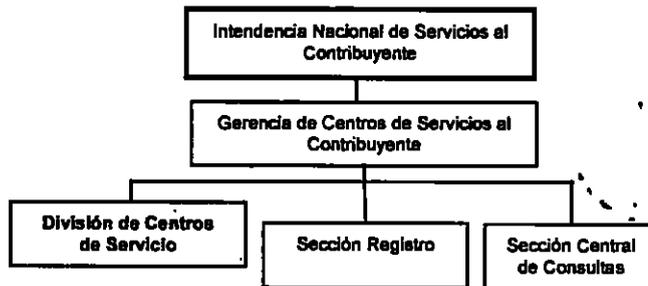
- Buena o con discapacidad física de las extremidades inferiores.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Analista Operativo de Servicio al Contribuyente**
- 1.2. Categoría Ocupacional : **Analista Profesional**
- 1.3. Grupo Ocupacional : **Profesional**
- 1.4. Unidad Organizacional : **División de Centros de Servicios**
- 1.5. Intendencia / Oficina : **Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente**
- 1.6. Reporta : **Jefe de la División de Centros de Servicios**

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

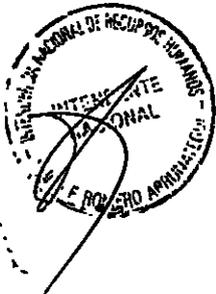


### 3. OBJETIVO

Organizar, coordinar y atender necesidades de los Centros de Servicios al Contribuyente y puntos de atención definidos por la Gerencia de Centros al Contribuyente, de acuerdo a las políticas de atención definidas a fin de asegurar su funcionamiento.

### 4. FUNCIONES

- Coordinar la organización y ejecución de charlas, seminarios o conferencias para contribuyentes y público en general; así como coordinar la participación de la Institución en ferias y eventos similares con la finalidad de difundir las normas y procedimientos tributarios.
- Organizar y coordinar la realización de talleres o sesiones de discusión para la unificación de criterios y actualización en los temas tributarios del personal de los Centros de Servicios al Contribuyente con la finalidad de uniformizar criterios en la atención del contribuyente.
- Evaluar y proyectar respuesta a requerimientos de diversas áreas de la Institución sobre temas de competencia de la División o Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente, para la atención de los mismos.
- Evaluar, proyectar, consolidar y efectuar el seguimiento de la atención de los requerimientos de bienes y servicios a fin de asegurar que los Centros de Servicios al Contribuyente cuenten con los recursos necesarios para la atención.
- Canalizar los problemas informáticos que se pudieran presentar en los puntos de atención así como el seguimiento de la solución de los mismos a fin de coordinar con el área competente la solución y asegurar la operatividad de los mismos.
- Elaborar reportes estadísticos de atenciones de los Centros Servicios al Contribuyente al Contribuyente y puntos de atención para la gestión de los procesos que se brindan a través del canal presencial.
- Evaluar y proyectar respuesta a fin de dar atención a los escritos presentados por las entidades o contribuyentes en general, por indicación de la jefatura.
- Elaborar el informe consolidado de los principales errores y omisiones cometidos por los trabajadores en la revisión de lotes, y de las acciones tomadas por los Supervisores, a fin de corregir los mismos.



9. Proyectar las resoluciones para la publicación en la Web de los documentos que no han podido ser notificados.
10. Coordinar la programación y organización de capacitación de los postulantes para los puestos vacantes en los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas.
11. Participar en los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios para los Centros de Servicios al Contribuyente, a fin de cumplir los lineamientos de la Intendencia Nacional de Administración y de Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Derecho, Contabilidad, Administración 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

- Conocimiento de los procesos propios de la División de Centros de Servicios.
- Estructura organizacional

##### 5.4.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática

##### 5.4.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.4.1.3 Otros Conocimientos

- Otros conocimientos relacionados con la función

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Otros Conocimientos

- Conocimiento de atención al cliente
- Conocimiento de redacción y ortografía

### 5.3 Competencias Conductuales

#### 5.3.1 Competencias Institucionales

##### 5.3.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| • Proactividad          | Grado B |
| • Confianza en sí mismo | 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

- Aprendizaje continuo Grado B
- Adaptación al cambio Grado B
- 5.3.1.4 Trabajo en Equipo
  - Orientación al servicio Grado A
  - Criterio Grado B
  - Orientación a los resultados Grado B
  - Trabajo en equipo Grado B

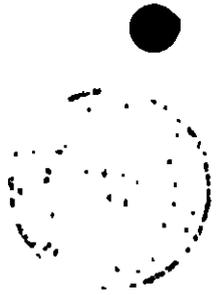
**5.3.2 Competencias Funcionales :**

- Tolerancia a la presión Grado B
- Manejo de conflictos Grado B
- Capacidad de síntesis Grado B

**5.4 Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

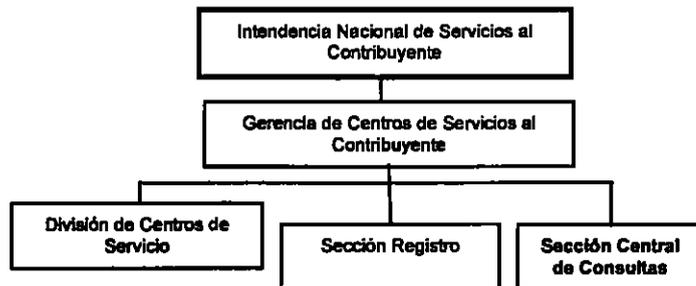
- Buena



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Jefe de Sección de la Central de Consultas</b>         |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | <b>Jefe de Sección</b>                                    |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | <b>Directivo</b>  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | <b>Sección Central de Consultas</b>                       |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | <b>Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.6. Reporta               | : | <b>Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente</b>  |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

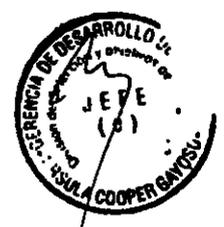


### 3. OBJETIVO

Administrar y asegurar la asistencia tributaria e informática a los contribuyentes a nivel nacional, con excepción de los Principales Contribuyentes Nacionales, a través del canal telefónico, de acuerdo con los lineamientos que defina la Gerencia; a fin de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### FUNCIONES

1. Administrar el procedimiento de absolución de consultas tributarias e informáticas a través del canal telefónico, a fin de asegurar la calidad en el servicio brindado.
2. Brindar los lineamientos para la atención de las consultas tributarias e informáticas a través del canal telefónico, definiendo las pautas para la absolución de las consultas telefónicas.
3. Monitorear las atenciones telefónicas, utilizando las herramientas de control disponibles, a fin de verificar la calidad de la atención y detectar posibles áreas de capacitación.
4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, con la finalidad de superar los puntos débiles y resaltar las buenas prácticas.
5. Aprobar la programación periódica de los turnos de trabajo, descansos, refrigerios del personal a su cargo a fin de asegurar la operatividad del área.
6. Administrar y asegurar la dotación de personal, de bienes y servicios a efectos de garantizar la operatividad de la Sección.
7. Administrar la recepción y registro de las quejas y/o sugerencias que comuniquen telefónicamente los contribuyentes o ciudadanos, a fin de canalizarlas al área competente para su atención.
8. Administrar la base de conocimiento con el fin de asegurar la atención y funcionamiento de la Sección.
9. Elaborar y/o emitir opinión sobre propuestas relacionadas a mejoras en los procesos de atención al contribuyente, que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio resultante.
10. Realizar el control de gestión de la Central de Consultas, utilizando los indicadores desarrollados para tal fin, con el propósito de asegurar la calidad en la atención.



 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

11. Participar en las campañas de difusión y en las charlas cuando así lo determine la Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente, a fin de dar a conocer la normatividad tributaria y su aplicación.
12. Formular los proyectos de consultas a la Intendencia Nacional Jurídica en los temas de su competencia, con la finalidad de uniformizar la atención.

## 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 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento del planeamiento estratégico y operativo de la institución.
- Procedimientos, políticas y procesos institucionales.
- Estructura organizacional.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de presentación.

##### 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 Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas de ESSALUD, ONP.

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Gestión recursos humanos.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa)
- 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 los procesos y procedimientos propios de la Sección Central de Consultas.

### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

### 5.2.2.3 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 A
- 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

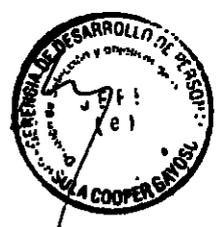
### 5.3.2 Competencias Funcionales :

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

## 5.4 Otros requisitos:

### 5.4.1 Condición Física

- Buena.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Supervisor Tributario**
- 1.2. Categoría Ocupacional : **Profesional**
- 1.3. Grupo Ocupacional : **Profesional**
- 1.4. Unidad Organizacional : **Sección Central de Consultas**
- 1.5. Intendencia / Oficina : **Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente**
- 1.6. Reporta : **Jefe de Sección Central de Consultas**

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Coordinar y supervisar las funciones de orientación y asistencia telefónica del área tributaria de la Central de Consultas, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad a los usuarios externos y/o contribuyentes.

### 4. FUNCIONES

1. Revisar y actualizar las consultas frecuentes sobre temas de su competencia, en la base del conocimiento, para su puesta a disposición del personal de la Central de Consultas.
2. Monitorear y supervisar la labor del personal a su cargo para brindar un servicio de calidad de acuerdo con los objetivos establecidos.
3. Relevar, coordinar y hacer seguimiento de consultas complejas reportadas por el personal a su cargo, con las distintas áreas de la Institución, para lograr la solución de los mismos.
4. Proponer la programación periódica de los turnos de trabajo, descansos y horarios de refrigerio del personal, para su aprobación por la Jefatura de Sección.
5. Evaluar el desempeño del personal a su cargo con la finalidad de coordinar con la Jefatura acciones que permitan superar los puntos débiles y resaltar las buenas prácticas.
6. Elaborar reportes de gestión de las atenciones que realizan, a fin que sirvan de insumo para la toma de decisiones.
7. Evaluar y llevar a cabo proyectos institucionales relacionados con la atención al contribuyente, mediante su participación en grupos de trabajo multidisciplinarios que evalúan la viabilidad de los mismos, con la finalidad de simplificar los procedimientos existentes.
8. Realizar reuniones periódicas con la finalidad de uniformizar criterios y relevar problemas detectados en la atención, a fin de proponer o dar solución a los mismos.
9. Capacitar al personal nuevo, así como dictar charlas a los contribuyentes, a fin de dar a conocer la normatividad tributaria y su aplicación.
10. Analizar las sugerencias y/o quejas de los contribuyentes y/o ciudadanos que permitan una retroalimentación para la mejora del servicio brindado.
11. Coordinar la operatividad de las diferentes campañas tributarias para garantizar la atención, cuando lo requiera la jefatura.

 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> - MOF 2008 -	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

12. Absolver las consultas cuando el incremento de llamadas telefónicas así lo requiera o así lo disponga la jefatura, a fin de asegurar la atención.
13. Apoyar en la difusión de normas y procedimientos tributarios e informáticos a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
14. Dictar charlas interna y externa sobre el sentido y alcance de las normas y procedimientos tributarios a fin de difundir y contribuir el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y público en general.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Derecho, Contabilidad, Administración, o afines.

#### 5.1.2 Nivel Académico:

- Título Universitario.

### 5.2 Competencias Técnicas

#### 5.2.1 Conocimientos Generales

##### 5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procedimientos de quejas y sugerencias.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de Administrador de Proyectos.

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Otros conocimientos relacionados a la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros (ROF, Circulares, Directivas, entre otros).
- Conocimiento de los procesos propios de la Sección Central de Consultas.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de aplicativos de apoyo propios del área.
- 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.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Ley del Impuesto a la Renta, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Procedimiento de Restitución Simplificado de Derechos Arancelarios (Drawback).
- Procedimientos de Despacho Aduanero.
- Normas que regulan los Destinos Aduaneros Especiales y otras Normas vinculadas al ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Notas de Crédito Negociable y normas específicas sobre Devoluciones.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

5.2.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento 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
- Proactividad Grado A
- Liderazgo Grado B

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

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

**5.3.2 Competencias Funcionales :**

- Trabajo 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

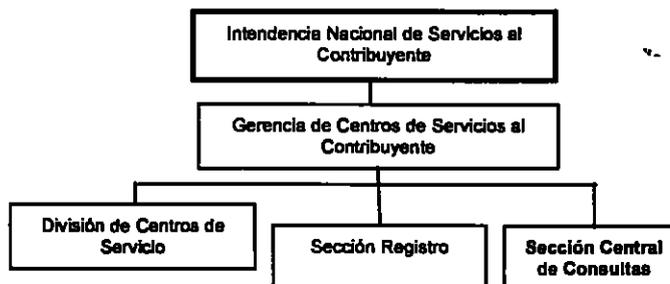
- Buena.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |   |
|------|-----------------------|---|---|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | <b>Orientador Tributario</b>                              |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | <b>Analista / Técnico</b>                                 |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | <b>Técnico</b>  |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | <b>Sección Central de Consultas</b>                       |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | <b>Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.6. | Reporta               | : | <b>Supervisor Tributario</b>                              |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

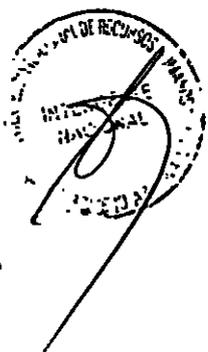


### 3. OBJETIVO

Asistir a los contribuyentes y ciudadanos en general sobre el sentido y alcance de las normas tributarias y aduaneras en lo que corresponda, así como, el uso de los servicios y/o productos virtuales ya sea a través del canal presencial o telefónico a fin de promover y contribuir al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.

### 4. FUNCIONES

- Atender las consultas, así como requerimientos específicos de información de los contribuyentes o público en general sobre los procedimientos y la aplicación de las normas tributarias, a fin de atender tales consultas de acuerdo a la normatividad vigente.
- Recepcionar las quejas y/o sugerencias de los contribuyentes y público en general a fin de canalizarlas al área competente.
- Relevar las consultas tributarias para evaluar la inclusión y/o exclusión de preguntas en la Base del Conocimiento, a fin de que puedan estar disponibles para el personal de la Sección.
- Apoyar al personal nuevo en la absolución de consultas tributarias, a fin de apoyar su proceso de aprendizaje sin perjuicio de la calidad en la atención.
- Procesar los servicios que se realizan de manera presencial y a pedido del contribuyente y/o ciudadano a fin de dar atención a los mismos.
- Dictar charlas internas y externas sobre el sentido y alcance de las normas y procedimientos tributarios a fin de difundir y contribuir al cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y público en general
- Distribuir formularios y material informativo a los contribuyentes y público en general; así como verificar el correcto llenado de los formularios para la presentación de los mismos.
- Apoyar en la difusión de normas y procedimientos tributarios e informáticos a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.
- Realizar labores de coordinación y monitoreo de campañas de la Institución a fin de cumplir con los objetivos del área, cuando así lo designe la jefatura.
- Asistir al contribuyente en el uso de los diversos productos o programas informáticos a fin de facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.



11. Elaborar reportes, cuando así lo defina la jefatura, con la finalidad que sirvan de soporte para la toma de decisiones.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Contabilidad, Derecho, Economía, Administración o afines

#### 5.1.2 Nivel Académico:

- Título Técnico o estudios universitarios no concluidos.

### 5.2. Competencias Técnicas

#### 5.2.1 Conocimientos Generales

##### 5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos propios de la Sección Central de Consultas.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.
- Estructura organizacional.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Herramientas de presentación
- Manejo de ofimática

##### 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 del Régimen Único Simplificado.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Otros conocimientos relacionados con la función

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Otros Conocimientos

- Conocimiento de atención al cliente.
- Conocimiento 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 |
| • 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

- Aprendizaje continuo Grado B
- Adaptación al cambio Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

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

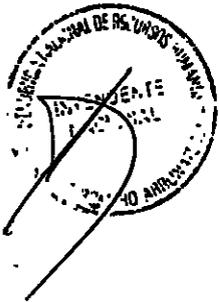
5.3.2 Competencias Funcionales :

- Capacidad de síntesis Grado B
- Tolerancia a la presión Grado B
- Manejo de Conflictos Grado B

5.4. Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

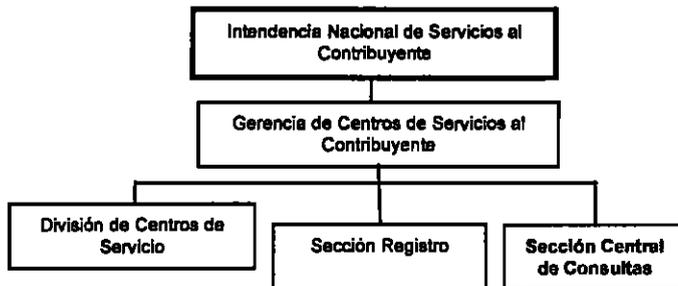
- Buena o con discapacidad física en las extremidades inferiores



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Supervisor Informático</b>                             |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | <b>Analista</b>   |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | <b>Técnico</b>  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | <b>Sección Central de Consultas</b>                       |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | <b>Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.6. Reporta               | : | <b>Jefe de Sección Central de Consultas</b>               |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Coordinar y supervisar las funciones de orientación y asistencia telefónica del área Informática de la Central de Consultas, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad a los usuarios externos y/o contribuyentes.

### FUNCIONES

1. Revisar, reproducir e informar a las áreas responsables, sobre los problemas informáticos que los contribuyentes reportan vía telefónica, con el fin que los mismos sean atendidos.
2. Revisar y actualizar las consultas frecuentes sobre temas de su competencia, en la base del conocimiento, para su puesta a disposición del personal de la Central de Consultas.
3. Monitorear y supervisar la labor del personal a su cargo para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad de atención establecidos.
4. Relevar, coordinar y hacer seguimiento de los problemas informáticos reportados por el personal a su cargo con las distintas áreas de la institución, para lograr la absolución de los mismos.
5. Proponer la programación periódica de los turnos de trabajo, descansos, refrigerios del personal para su aprobación por parte de la jefatura.
6. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, con la finalidad de coordinar con la jefatura acciones que permitan superar los puntos débiles y resaltar las buenas prácticas.
7. Elaborar reportes de gestión de las atenciones que realizan, con el fin que sirvan de insumo para la toma de decisiones.
8. Realizar reuniones periódicas con la finalidad de uniformizar criterios y relevar problemas detectados en la atención, a fin de proponer o dar solución a los mismos.
9. Participar, cuando la jefatura así lo determine, en las pruebas de los productos informáticos a fin de relevar posibles problemas y remitirlos a las áreas respectivas para su atención.
10. Capacitar al personal nuevo, así como dictar charlas a los contribuyentes a fin de dar a conocer los diferentes productos informáticos.
11. Analizar las sugerencias y/o quejas de los contribuyentes y/o ciudadanos que permitan una retroalimentación del servicio brindado.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

12. Coordinar la operatividad de las diferentes campañas tributarias para garantizar una adecuada atención, cuando lo defina la jefatura.
13. Absolver las consultas cuando el incremento de llamadas telefónicas así lo requiera o así lo disponga la jefatura, a fin de asegurar una adecuada atención.
14. Apoyar en la difusión de normas y procedimientos tributarios e informáticos a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
15. Dictar charlas interna y externa sobre el sentido y alcance de las normas y procedimientos tributarios a fin de difundir y contribuir el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y público en general

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.5 Formación

#### 5.5.1 Especialidad:

- Computación Sistemas, o afines.

#### 5.5.2 Nivel Académico:

- Título Técnico o estudios universitarios no concluidos.

### 5.6 Competencias Técnicas

#### 5.6.1 Conocimientos Generales

##### 5.6.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procedimientos de quejas y sugerencias.

##### 5.6.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de base de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de Administrador de Proyectos.

##### 5.6.1.3 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Otros conocimientos relacionados a la función.

#### 5.6.2 Conocimientos Especializados

##### 5.6.2.1 Conocimiento del Negocio

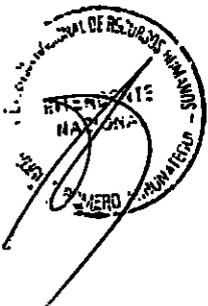
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros (ROF, Circulares, Directivas, entre otros).
- Conocimiento de los procesos propios de la Sección Central de Consultas.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.

##### 5.6.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico)
- Manejo de aplicativos de apoyo propios del área.
- Manejo de ofimática.

##### 5.6.2.3 Conocimientos Legales

- Código Tributario.



 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley General de Aduanas, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Procedimiento de Restitución Simplificado de Derechos Arancelarios (Drawback).
- Procedimientos de Despacho Aduanero.
- Normas que regulan los Destinos Aduaneros Especiales y otras Normas vinculadas al ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas.
- Normas de Delito Tributario y Aduanero.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Notas de Crédito Negociable y normas específicas sobre Devoluciones.
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

#### 5.6.2.4 Otros conocimientos

- Conocimiento técnicas de atención al cliente.

### 5.7 Competencias Conductuales

#### 5.7.1 Competencias Institucionales

##### 5.7.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

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

##### 5.7.1.2 Comunicación Efectiva

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Asertividad  | Grado A |
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |

##### 5.7.1.3 Manejo del Cambio

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| • Aprendizaje continuo | Grado A |
| • Adaptación al cambio | Grado B |

##### 5.7.1.4 Trabajo en Equipo

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

#### 5.7.2 Competencias Funcionales :

- |                         |         |
|-------------------------|---------|
| • Trabajo a la presión  | Grado A |
| • Manejo de conflictos  | Grado A |
| • Capacidad de síntesis | Grado A |

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

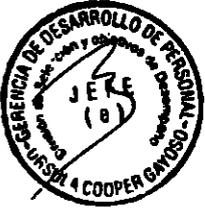
- Capacidad de análisis

Grado C

**5.8 Otros requisitos:**

**5.8.1 Condición Física**

- Buena.

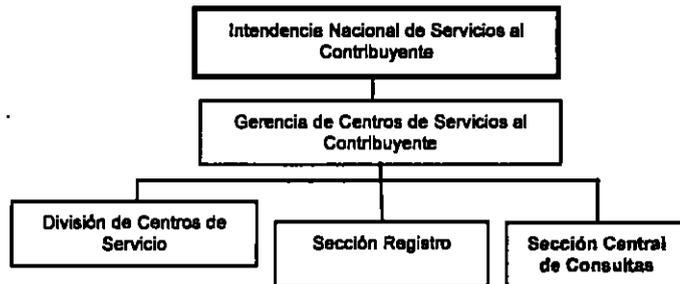


 <b>SUNAT</b> <small>Superintendencia Nacional de Tributación</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Orientador Informático**
- 1.2. Categoría Ocupacional : **Analista / Técnico**
- 1.3. Grupo Ocupacional : **Técnico**
- 1.4. Unidad Organizacional : **Sección Central de Consultas**
- 1.5. Intendencia / Oficina : **Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente**
- 1.6. Reporta : **Supervisor Informático**

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Orientar y asistir telefónicamente a los usuarios externos del servicio sobre los diferentes productos informáticos, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes, con el fin de brindar información u orientación oportuna y completa.

### 4. FUNCIONES

1. Informar y asistir telefónicamente al contribuyente en el uso de los diversos productos o programas informáticos, en lo que respecta a la operatividad informática de los mismos, para facilitar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.
2. Relevar las consultas informáticas para evaluar la inclusión y/o exclusión de las preguntas en la Base del Conocimiento, a fin que puedan estar disponibles para el personal de la Sección.
3. Elaborar reportes de gestión respecto a las consultas informáticas atendidas con la finalidad que sirvan de soporte para la toma de decisiones.
4. Dictar charlas interna y externa sobre el sentido y alcance de las normas y procedimientos tributarios a fin de difundir y contribuir el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y público en general.
5. Asistir al personal nuevo en la absolución de consultas informáticas, así como, apoyar en la difusión de normas y procedimientos tributarios e informáticos a los contribuyentes, para brindar un servicio adecuado.
6. Apoyar en la difusión de normas y procedimientos tributarios e informáticos a fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
7. Capacitar al personal nuevo para lograr el desenvolvimiento de sus funciones.
8. Realizar labores de coordinación y monitoreo de campañas de la Institución, cuando lo defina la jefatura, con la finalidad de atender a los contribuyentes de manera oportuna.

### DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

#### 5.1. Formación

##### 5.1.1 Especialidad:

- Computación, sistemas o afines.

5.1.2 Nivel Académico:

- Título Técnico o estudios universitarios no concluidos.

**5.2. Competencias Técnicas**

**5.2.1 Conocimientos Generales**

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Conocimiento de los procesos propios de la Sección Central de Consultas.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.
- Estructura organizacional.

5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Herramientas de presentación
- Manejo de ofimática

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 del Régimen Único Simplificado.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Otros conocimientos relacionados con la función

**5.2.2 Conocimientos Especializados**

5.2.2.1 Otros Conocimientos

- Conocimiento de atención al cliente.
- Conocimiento 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
- 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

- Aprendizaje continuo Grado B
- Adaptación al cambio Grado B

5.3.1.4 Trabajo en Equipo

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

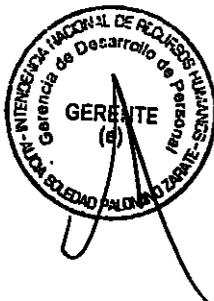
5.3.2 Competencias Funcionales :

- Capacidad de síntesis Grado B
- Tolerancia a la presión Grado B
- Manejo de Conflictos Grado B

5.4. Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

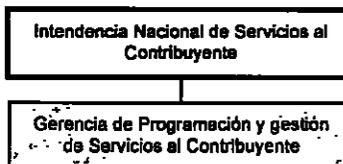
- Buena o con discapacidad física en las extremidades inferiores



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |   |
|------|-----------------------|---|---|
| 1.1. | Titulo del Puesto     | : | <b>Gerente de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.</b> |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Gerente   |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Directivo   |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente                       |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente                      |
| 1.6. | Reporta               | : | Intendente Nacional de Servicios al Contribuyente                       |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Disponer la elaboración de normas y la ejecución de los programas y procedimientos operativos, a fin de facilitar los diversos trámites que involucran la interacción de la institución con el contribuyente, asegurar la calidad, atención y servicios al contribuyente así como identificar el grado de satisfacción del contribuyente y ciudadano respecto de los servicios prestados a los mismos.

### FUNCIONES

- Disponer el diseño de los programas y la elaboración de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios al contribuyente a ser aplicados por órganos operativos; así como las modificaciones que se requieran. Asimismo, dar opinión respecto de los proyectos elaborados por otras áreas, sobre los aspectos vinculados a la atención y servicios al contribuyente, con la finalidad que sean aplicados por los distintos órganos operativos de la intendencia.
- Revisar y firmar los proyectos de normas y procedimientos vinculados con el servicio al contribuyente así como el contenido de los manuales de servicio al contribuyente, dentro del ámbito de su competencia, con la finalidad que sean aplicados por las distintas áreas de la Intendencia.
- Aprobar el contenido de los programas y material informativo de orientación y de apoyo para la atención de los contribuyentes, de modo tal que sirvan de guías para el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes.
- Aprobar las propuestas de estrategias de campañas de difusión, con la finalidad de aplicarlas en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, así como en el vencimiento de obligaciones tributarias.
- Evaluar y disponer los ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados en el servicio al contribuyente, con la finalidad de optimizar los mismos.
- Proponer los indicadores de gestión y metas y disponer el seguimiento a los resultados de la gestión de áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, a través de programas de verificación de la calidad o la realización de visitas operativas.
- Elevar para su aprobación la propuesta de programas de capacitación requeridos por las áreas de Servicios al Contribuyente.
- Elevar las propuestas de incorporación de nuevos servicios, cambios y mejoras en los servicios existentes en los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio brindado.



 <b>SUNAT</b> <small>Superintendencia Nacional de Tributación</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

9. Disponer la incorporación de nuevos servicios, evaluar cambios y mejoras en el diseño así como monitorear la actualización de los contenidos del Portal Internet de la institución, en coordinación con las áreas involucradas, con la finalidad de optimizar la difusión y asistencia a los contribuyentes.
10. Disponer la gestión de la Red Bancaria y proponer los cambios para la mejora del servicio al contribuyente, así como coordinar con la División de Tesorería las acciones necesarias para el seguimiento y control de la Red Bancaria, en aspectos operativos de incidencia en el servicio, lo cual redundará en una mejor calidad del servicio a brindar al contribuyente.
11. Proponer y aplicar los criterios que aseguren una mejor calidad de información en el proceso de monitoreo de la información procesada por los Bancos, con la finalidad de optimizar la calidad de la información ingresante.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1 Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Administración, Contabilidad, Derecho, Economía, 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 propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procedimiento de quejas y sugerencias
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

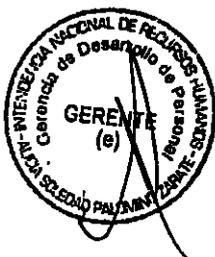
- Manejo de herramientas de informáticas (Internet, intranet y/o correo electrónico).
- Manejo de ofimática.
- Manejo de bases de datos.
- Conocimiento de herramientas de presentación.

##### 5.2.1.3 Conocimiento Legal

- 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
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Normas de ESSALUD, ONP
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

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



- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Dominio de redacción y ortografía.
- Conocimientos de estadística.
- Otros conocimientos relacionados con la función

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio.

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

##### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley de Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

##### 5.2.2.3 Otros Conocimientos

- Mejora de procesos.
- 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 B |
| • Liderazgo             | Grado B |
| • Proactividad          | Grado A |

##### 5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado B |
| • Asertividad  | Grado B |
| • Empatía      | Grado B |

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

#### 5.3.2 Competencias Funcionales:

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



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

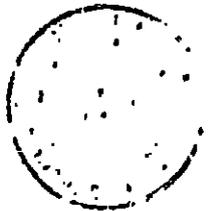
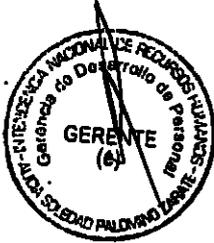
- Tolerancia a la presión

Grado B

**5.4 Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

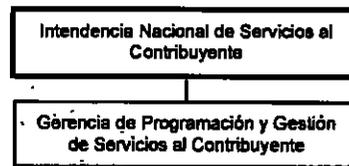
- Buena.



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Supervisor de Servicios Virtuales, Difusión y Medios de Declaración y Pago.</b> |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | Profesional Especializado  |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | Profesional Especializado  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente                   |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente                                 |
| 1.6. Reporta               | : | Gerente de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente                    |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Supervisar la elaboración de las propuestas de normas, programas y procedimientos operativos, relacionados con los diversos servicios virtuales que se ponen a disposición de los contribuyentes, así como el monitoreo en el diseño y ejecución de las campañas de difusión, y de la operatividad de los medios de declaración y pago.

### 4. FUNCIONES

- Supervisar el trabajo desarrollado por cada uno de los profesionales que forman parte de la coordinación, de modo tal que se integren a los objetivos trazados en cada uno de los proyectos y temas de competencia de la unidad.
- Revisar y gestionar la actualización del contenido de los programas y materiales informativos de orientación y de apoyo para la atención de los administrados, a ser aprobados por la Gerencia, de modo tal que sirvan de guías para el cumplimiento voluntario por parte de los administrados.
- Definir y supervisar la distribución de los materiales de difusión impresos a nivel nacional y monitorear el correcto abastecimiento de los mismos.
- Proponer las estrategias de campañas de difusión, con la finalidad de aplicarlas en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, y en el vencimiento de obligaciones tributarias, así como monitorear su ejecución.
- Revisar las propuestas de ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados por el contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, que sean competencia de la Gerencia, con la finalidad de optimizar los mismos.
- Proponer la incorporación de nuevos servicios, monitorear cambios y mejoras en el diseño así como monitorear la actualización de los contenidos del Portal Internet de la institución, en coordinación con la áreas involucradas, con la finalidad de optimizar la difusión y asistencia a los contribuyentes, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Coordinar los planes de contingencia con el fin de asegurar la normal atención de las áreas de servicios al contribuyente en los casos de huelgas, paros, feriados regionales y caídas de sistemas.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

8. Revisar la propuesta de proyección de las cantidades de producción y consumo de los formularios (virtuales y físicos) de declaración y pago y guías Pago Fácil, cuyas cantidades serán aprobadas.
9. Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
10. Proponer la gestión de la Red Bancaria así como los cambios para la mejora del servicio al contribuyente, así como coordinar con la División de Tesorería las acciones necesarias para el seguimiento y control de la Red Bancaria, en aspectos operativos de incidencia en el servicio, lo cual redundará en una mejor calidad del servicio a brindar al contribuyente.
11. Supervisar la ejecución del proceso de monitoreo de la información procesada por los Bancos, con la finalidad de optimizar la calidad de la información que ingresa.
12. Gestionar el abastecimiento y asignación de las Claves SOL a ser entregadas en los Centros de Servicios al Contribuyente.
13. Realizar el seguimiento a las Cabinas públicas que pertenecen al directorio, atendiendo las consultas que éstas realicen y coordinar la capacitación y monitoreo cuando se requiera.
14. Participar en reuniones de coordinación con gremios empresariales u otras entidades para la difusión de temas y campañas.
15. Colaborar con las pruebas de los sistemas que sirven de soporte a los procesos de atención de atención al contribuyente, cuando lo designe la Gerencia.
16. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.

## DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### Formación

- 5.1.1 Especialidad:
  - Administración, Contabilidad, Derecho, Economía, o afines.
- 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

 <b>SUNAT</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

#### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

#### 5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía

### 5.3. Competencias Conductuales

#### 5.3.1 Competencias Institucionales

##### 5.4.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

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

##### 5.4.1.2 Comunicación Efectiva

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

##### 5.4.1.3 Manejo del Cambio

- Adaptación al cambio Grado A
- Aprendizaje continuo Grado B

##### 5.4.1.4 Trabajo en Equipo

- Criterio Grado A
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Orientación a los resultados Grado B

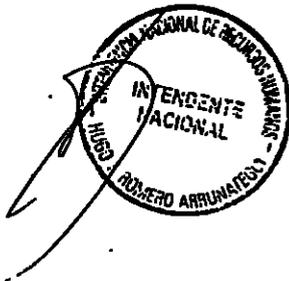
**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- Creatividad e innovación Grado A
- Planificación y organización Grado B
- Capacidad de análisis Grado B
- Tolerancia a la presión Grado B
- Capacidad de negociación Grado C

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

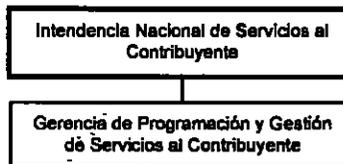
- Buena



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Profesional de la Coordinación de Servicios Virtuales, Difusión y Medios de Declaración y Pago.**
- 1.2. Categoría Ocupacional : Analista Profesional
- 1.3. Grupo Ocupacional : Profesional
- 1.4. Unidad Organizacional : Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente
- 1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6. Reporta : Supervisor de Servicios Virtuales, Difusión y Medios de Declaración y Pago.

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN

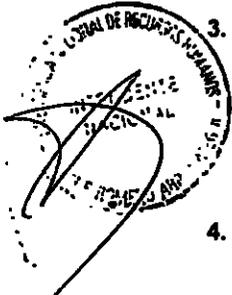


### 3. OBJETIVO

Elaborar las propuestas de normas, programas y procedimientos operativos, relacionados con los diversos servicios virtuales que se ponen a disposición de los contribuyentes, así como las referidas al diseño y ejecución de las campañas de difusión y la operatividad de los medios de declaración y pago.

### 4. FUNCIONES

- Elaborar la propuesta de los programas y materiales informativos de orientación y de apoyo para la atención de los administrados, así como el diseño, a ser aprobados por la Gerencia, de modo tal que sirvan de guías para el cumplimiento voluntario por parte de los administrados.
- Proponer la distribución de los materiales de difusión impresos a nivel nacional y monitorear el correcto abastecimiento de los mismos.
- Elaborar las propuestas de estrategias de campañas de difusión, con la finalidad de aplicarlas en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, y en el vencimiento de obligaciones tributarias, así como monitorear su ejecución.
- Elaborar las propuestas de ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados por el contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, que sean competencia de la Gerencia, y que estén relacionados con los temas asignados a la supervisión, con la finalidad de optimizar los mismos.
- Ejecutar la incorporación de nuevos servicios, monitorear cambios y mejoras en el diseño así como monitorear la actualización de los contenidos del Portal Internet de la institución, en coordinación con las áreas involucradas, con la finalidad de optimizar la difusión y asistencia a los contribuyentes, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Diseñar, coordinar y proponer, de corresponder, los planes de contingencia con el fin de asegurar la normal atención de las áreas de servicios al contribuyente en los casos de huelgas, paros, feriados regionales, caldas de sistemas y otros que puedan impedir el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

7. Efectuar la propuesta de proyección de las cantidades de producción y consumo de los formularios (virtuales y físicos) de declaración y pago y guías Pago Fácil, cuyas cantidades serán aprobadas.
  8. Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
  9. Realizar el seguimiento a los cambios propuestos para la mejora del servicio al contribuyente en la Red Bancaria, así como coordinar con la División de Tesorería el seguimiento y control de aspectos operativos con incidencia en el servicio, lo cual redundará en una mejor calidad del servicio a los contribuyentes.
  10. Ejecutar el proceso de monitoreo de la información procesada por los Bancos, con la finalidad de optimizar la calidad de la información que ingresa.
  11. Proponer el abastecimiento y asignación de las Claves SOL a ser entregadas en los Centros de Servicios al Contribuyente.
  12. Atender las consultas que realicen las Cabinas Públicas que pertenecen al directorio, así como proponer los criterios para la capacitación y monitoreo de las mismas, cuando se requiera.
  13. Participar en la mesa de trabajo con gremios empresariales sobre la simplificación de procedimientos administrativos, con la finalidad de evaluar las propuestas de simplificación presentadas por los gremios y proponer los requerimientos que sean factibles de implementación.
  14. Colaborar con las pruebas de los sistemas que sirven de soporte a los procesos de atención de atención al contribuyente, cuando lo designe la Gerencia
  15. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.
- Colaborar con las diferentes campañas de difusión mediante su aparición en medios o en charlas informativas

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Administración, Contabilidad, Derecho, Economía, Ciencias de la Comunicación 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.

 <b>SUNAT</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Otros conocimientos relacionados con la función.

## 5.2.2 Conocimientos Especializados

### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

### 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

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |
| • Asertividad  | Grado A |

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

**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| • Creatividad e innovación     | Grado A |
| • Planificación y organización | Grado B |
| • Capacidad de análisis        | Grado B |
| • Tolerancia a la presión      | Grado B |
| • Capacidad de negociación     | Grado C |

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

- Buena

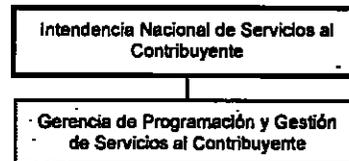


	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1. Título del Puesto : **Supervisor de Administración de Proyectos y Gestión de los Servicios al Contribuyente**
- 1.2. Categoría Ocupacional : Profesional Especializado
- 1.3. Grupo Ocupacional : Profesional Especializado
- 1.4. Unidad Organizacional : Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente
- 1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6. Reporta : Gerente de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente

## 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



## 3. OBJETIVO

Supervisar la elaboración de las propuestas de programas y procedimientos operativos, a fin de facilitar los diversos trámites que involucran la interacción de la institución con el contribuyente, asegurar la calidad, atención y servicios al contribuyente así como identificar el grado de satisfacción del contribuyente y ciudadano respecto de los servicios prestados a los mismos.

## 4. FUNCIONES

- Supervisar el trabajo desarrollado por cada uno de los profesionales que forman parte de la coordinación, de modo tal que se integren a los objetivos trazados en cada uno de los proyectos y temas de competencia de la unidad.
- Revisar la propuesta de proyectos que formarán parte del Plan Operativo Institucional anual.
- Participar en el desarrollo de los proyectos a cargo de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- Proponer y revisar el diseño de los programas y la elaboración de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios al contribuyente a ser aplicados por órganos operativos; así como las modificaciones que se requieran, con la finalidad que sean aplicados por las distintas áreas de la Intendencia.
- Revisar las propuestas de proyectos de procedimientos vinculados con el servicio al contribuyente así como el contenido de los manuales de servicio al contribuyente, dentro del ámbito de su competencia, con la finalidad de optimizar el servicio que se brinda a los contribuyentes.
- Revisar las propuestas de ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados en el servicio al contribuyente, las cuales serán elevadas a la Gerencia, con la finalidad de optimizar los mismos.
- Revisar las propuestas de los programas de verificación de la calidad, a fin de optimizar el servicio brindado por los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas.
- Evaluar la propuesta de indicadores y metas de gestión a aplicarse a las áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, elaborada por el profesional a su cargo.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

9. Realizar el seguimiento a la gestión de las áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, incluyendo la realización de visitas operativas.
  10. Revisar las propuestas de incorporación de nuevos servicios, cambios y mejoras en los servicios existentes en los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio brindado
  11. Evaluar las propuestas de simplificación presentadas y efectuar el seguimiento a los compromisos de simplificación ofrecidos a los gremios.
  12. Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
  13. Revisar la información elaborada a requerimiento de INA en relación al Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en lo relativo a los bienes y servicios de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente y áreas de servicios al contribuyente a nivel nacional, así como velar por su ejecución.
  14. Revisar la propuesta de programas de capacitación requeridos por las áreas de Servicios al Contribuyente.
  15. Participar en reuniones de coordinación con gremios empresariales respecto de temas de simplificación de procedimientos administrativos.
  16. Elaboración de informes y reportes relacionados a la gestión de las áreas de servicios al contribuyente, solicitados por la Alta Dirección o la Intendencia Nacional de Estudios Tributarios y Planeamiento.
  17. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.
18. Revisar los sistemas que se hayan implantado que sirven de soporte a los procesos de atención al contribuyente

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

- Administración, Contabilidad, Economía, Ingeniería o afines.

#### 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Otros conocimientos relacionados con la función.

## 5.2.2 Conocimientos Especializados

### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

### 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 |

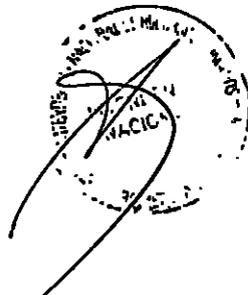
#### 5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |
| • Asertividad  | Grado A |

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

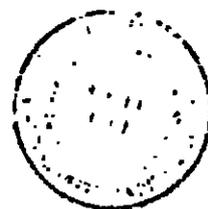
**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| • Creatividad e innovación     | Grado A |
| • Planificación y organización | Grado B |
| • Capacidad de análisis        | Grado B |
| • Tolerancia a la presión      | Grado B |
| • Capacidad de negociación     | Grado C |

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

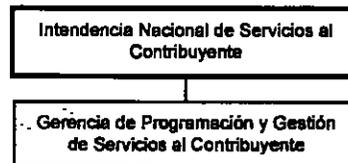
- Buena



**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

- 1.1. Título del Puesto : **Profesional de la Coordinación de Administración De Proyectos y Gestión de los Servicios al Contribuyente**
- 1.2. Categoría Ocupacional : Profesional
- 1.3. Grupo Ocupacional : Profesional
- 1.4. Unidad Organizacional : Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente
- 1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6. Reporta : Supervisor de Administración de Proyectos y Gestión de los Servicios al Contribuyente

**2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN**



**3. OBJETIVO**

Elaborar las propuestas de programas y procedimientos operativos, a fin de facilitar los diversos trámites que involucran la interacción de la institución con el contribuyente; así como efectuar los planteamientos de nuevas mejoras que aseguren la calidad, atención y servicios al contribuyente.

**4. FUNCIONES**

1. Elaborar la propuesta de indicadores y metas de gestión a aplicarse a las áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional.
2. Realizar el seguimiento a la gestión de las áreas de Servicios al Contribuyente a nivel nacional, incluyendo la realización de visitas operativas.
3. Elaborar las propuestas de los programas de verificación de la calidad, a fin de optimizar el servicio brindado por los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas.
4. Proponer proyectos que formarán parte del Plan Operativo Institucional anual.
5. Participar en el desarrollo de los proyectos a cargo de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
6. Efectuar el diseño de los programas y elaborar la propuesta de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios al contribuyente a ser aplicados por órganos operativos; así como las modificaciones que se requieran, con la finalidad que sean aplicados por las distintas áreas de la intendencia.
7. Efectuar las propuestas de ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados en el servicio al contribuyente, las cuales serán elevadas a la Gerencia, con la finalidad de optimizar los mismos.
8. Proponer la incorporación de nuevos servicios, cambios y mejoras en los servicios existentes en los Centros de Servicios al Contribuyente y la Central de Consultas, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio brindado.



9. Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
10. Preparar la información requerida por la Intendencia Nacional de Administración para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones en relación a los bienes y servicios de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente y áreas de servicios al contribuyente a nivel nacional, así como velar por su ejecución.
11. Elaborar la propuesta de programas de capacitación requeridos por las áreas de Servicios al Contribuyente.
12. Participar en la mesa de trabajo con gremios empresariales sobre la simplificación de procedimientos administrativos, con la finalidad de evaluar las propuestas de simplificación presentadas por los gremios y proponer los requerimientos que sean factibles de implementación.
13. Efectuar pruebas de aplicativos destinados al uso de los contribuyentes o en los procesos de atención al contribuyente, cuando lo asigne la Gerencia.
14. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

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

#### 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General

##### 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

#### 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

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |
| • Asertividad  | Grado A |

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

#### 5.3.2 Competencias Funcionales:

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| • Creatividad e innovación     | Grado A |
| • Planificación y organización | Grado B |



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- |                            |         |
|----------------------------|---------|
| • Capacidad de análisis    | Grado B |
| • Tolerancia a la presión  | Grado B |
| • Capacidad de negociación | Grado C |

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

- Buena

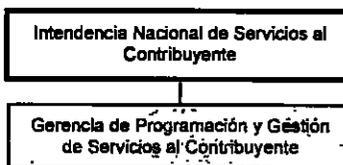


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1.1. Título del Puesto     | : | <b>Supervisor de Unificación de Criterios y Procedimientos de Servicios al Contribuyente</b> |
| 1.2. Categoría Ocupacional | : | Profesional Especializado  |
| 1.3. Grupo Ocupacional     | : | Profesional Especializado  |
| 1.4. Unidad Organizacional | : | Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente                             |
| 1.5. Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente   |
| 1.6. Reporta               | : | Gerente de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente                              |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Supervisar la elaboración de los proyectos de normas, procedimientos, directivas y lineamientos normativos que regulen el trabajo de las áreas de servicios y los diversos trámites que involucran la interacción de la institución con el contribuyente.

### FUNCIONES

- Supervisar el trabajo desarrollado por cada uno de los profesionales que forman parte de la coordinación, de modo tal que se integren a los objetivos trazados en cada uno de los proyectos y temas de competencia de la unidad.
- Proponer la elaboración de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios al contribuyente a ser aplicados por órganos operativos; así como las modificaciones que se requieran, con la finalidad que sean aplicados por las distintas áreas de la Intendencia.
- Supervisar la elaboración de los requerimientos normativos vinculados al trabajo de las áreas de servicios y a la facilitación de los servicios al contribuyente.
- Evaluar los proyectos de normas elaborados por otras áreas a fin de identificar su incidencia en la calidad del servicio a los contribuyentes y proponer las observaciones correspondientes.
- Supervisar la elaboración de los proyectos de absolución de consultas y formulación de lineamientos normativos para la unificación de criterios en las áreas de servicios al contribuyente.
- Supervisar la elaboración de propuestas de contenidos normativos para el material de difusión y de orientación.
- Supervisar la elaboración de propuestas de contenidos normativos para los módulos de orientación de la Página Web
- Supervisar la elaboración de los contenidos normativos de las Cartillas de Declaración Jurada del Impuesto a la Renta
- Supervisar la elaboración de los contenidos de las Ayudas de los PDT
- Evaluar desde la perspectiva normativa las propuestas de simplificación presentadas.
- Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

12. Evaluar los contenidos del material a ser empleado por los profesionales de la coordinación cuando deban brindar capacitación en temas normativos al personal de las áreas de servicios al contribuyente.
13. Evaluar los contenidos del material de exposición a ser utilizado por los profesionales de la coordinación cuando participen como expositores representantes de SUNAT en charlas de difusión dirigidas a contribuyentes o gremios.
14. Participar en reuniones de coordinación con gremios empresariales respecto de temas de simplificación de procedimientos administrativos
15. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.
16. Colaborar en la difusión de las normas y temas de campañas, a través de las charlas de capacitación o en medios de comunicación.
17. Colaborar con las pruebas de los sistemas que sirven de soporte a los procesos de atención de atención al contribuyente, cuando lo designe la Gerencia.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

- 5.1.1 Especialidad:
  - Administración, Contabilidad, Derecho, Economía, o afines.
- 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
  - Programa de administrador de proyectos.
- 5.2.1.2 Conocimientos Legales
  - Ley del Procedimiento Administrativo General
- 5.2.1.3 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

##### 5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.

- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- 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.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

#### 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

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |
| • Asertividad  | Grado A |

##### 5.3.1.3 Manejo del Cambio

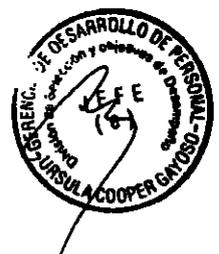
- |                        |         |
|------------------------|---------|
| • Adaptación al cambio | Grado A |
| • Aprendizaje continuo | Grado B |

##### 5.3.1.4 Trabajo en Equipo

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

#### 5.3.2 Competencias Funcionales:

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| • Creatividad e innovación     | Grado A |
| • Planificación y organización | Grado B |
| • Capacidad de análisis        | Grado B |



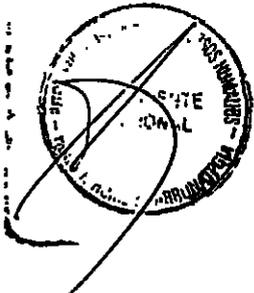
	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Tolerancia a la presión Grado B
- Capacidad de negociación Grado C

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

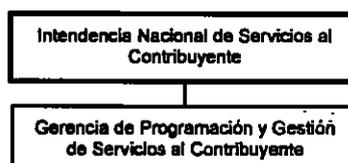
- Buena



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- 1.1 Título del Puesto : **Profesional de la Coordinación de Unificación de Criterios y Procedimientos de Servicios al Contribuyente.**
- 1.2 Categoría Ocupacional : Profesional
- 1.3 Grupo Ocupacional : Profesional
- 1.4 Unidad Organizacional : Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente
- 1.5 Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente
- 1.6 Reporta : Supervisor de la Coordinación de Criterios y Procedimientos de Servicios al Contribuyente

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Elaborar las propuestas de normas y procedimientos operativos, relevar la problemática que se presente en las dependencias y proyectar los lineamientos relacionados con la unificación de criterios normativos que sirvan para elevar la calidad del servicio al contribuyente.

### FUNCIONES

- Elaborar las propuestas de requerimientos normativos a la INJ para la elaboración de normas vinculadas con los procesos de servicios al contribuyente.
- Elaborar las propuestas de requerimientos informáticos a la INSI para el desarrollo de aplicativos relacionados con la aplicación de normas que inciden en los procesos de servicios al contribuyente.
- Plantear opinión técnica sobre los proyectos de normas legales tributarias y de procedimientos administrativos tributarios recibidos de otras áreas, en lo referido a los procesos de servicios al contribuyente.
- Elaborar proyectos de normas internas necesarias para la adecuada aplicación de normas que inciden en los procesos de servicios al contribuyente.
- Elaborar proyectos de oficios, cartas u otros documentos para su emisión por la Gerencia, cuyo contenido esté relacionado con el área de servicios al contribuyente.
- Elaborar propuestas de modificación o de nuevos procedimientos relacionados con la aplicación de normas que inciden en los procesos de servicios al contribuyente, para ser aplicados por órganos operativos.
- Participar en representación de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente en proyectos normativos institucionales sobre temas normativos.
- Elaborar las propuestas de contenidos normativos de las Ayudas de los distintos PDTs.
- Participar como representante de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente en las mesas de trabajo con gremios para la evaluación de temas normativos y de procedimientos vinculados con los procesos de servicios al contribuyente.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES</b> <b>- MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

10. Evaluar los proyectos y plantear propuestas de lineamientos a ser considerados para la firma de convenios de cooperación técnica y de intercambio de información con organismos nacionales e internacionales en lo referente a su incidencia en los procesos de servicios al contribuyente.
11. Elaborar las propuestas de contenidos de los materiales de difusión relacionados con normatividad tributaria.
12. Elaborar las propuestas de contenidos de temas normativos y de orientación del Portal SUNAT.
13. Otros que señale la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente o Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente.
14. Participar como expositor en temas normativos en charlas de capacitación al personal de las áreas de servicios al contribuyente.
15. Participar como expositor representante de SUNAT en charlas de difusión dirigidas a contribuyentes o gremios.
16. Participar en la mesa de trabajo con gremios empresariales sobre la simplificación de procedimientos administrativos, con la finalidad de evaluar las propuestas de simplificación presentadas por los gremios y proponer los requerimientos que sean factibles de implementación.
17. Colaborar con las pruebas de los sistemas que sirven de soporte a los procesos de atención de atención al contribuyente., cuando lo designe la Gerencia
18. Participar, previa designación, como miembro de comité especial en los procesos de adquisiciones y contrataciones del estado.
19. Colaborar con las diferentes campañas de difusión mediante su aparición en medios.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

### 5.1. Formación

#### 5.1.1 Especialidad:

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

#### 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 los sistemas informáticos de acuerdo a la función a desarrollar.
- Programa de administrador de proyectos.

##### 5.2.1.1 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General

##### 5.2.1.1 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimientos de finanzas.
- Comercio exterior y realidad económica.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados

##### 5.2.1.1 Conocimiento del Negocio



- Conocimiento de los procedimientos y procesos propios de la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente.
- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros.

#### 5.2.1.1 Conocimientos Informáticos

- Manejo de ofimática.
- Conocimiento de herramientas de diseño de página Web.
- Conocimiento de herramientas de presentación y diseño.
- Manejo de base de datos.

#### 5.2.1.1 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 Rente, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Ley de Procedimiento Administrativo General y Adquisiciones.

#### 5.2.1.1 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía

### 5.3. Competencias Conductuales

#### 5.3.1 Competencias Institucionales

##### 5.2.1.1 Liderazgo Personal y Relacional

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

##### 5.2.1.1 Comunicación Efectiva

- |                |         |
|----------------|---------|
| • Comunicación | Grado A |
| • Empatía      | Grado A |
| • Asertividad  | Grado A |

##### 5.2.1.1 Manejo del Cambio

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| • Adaptación al cambio | Grado A |
| • Aprendizaje continuo | Grado B |

##### 5.2.1.1 Trabajo en Equipo

- |                           |         |
|---------------------------|---------|
| • Criterio                | Grado A |
| • Orientación al servicio | Grado A |
| • Trabajo en equipo       | Grado A |



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

- Orientación a los resultados Grado B

**5.3.2 Competencias Funcionales:**

- Creatividad e innovación Grado A
- Planificación y organización Grado B
- Capacidad de análisis Grado B
- Tolerancia a la presión Grado B
- Capacidad de negociación Grado C

**5.4. Otros requisitos:**

**5.4.1 Condición Física**

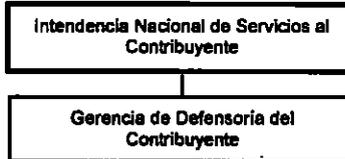
- Buena



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

- |      |                       |   |  |
|------|-----------------------|---|--|
| 1.1. | Título del Puesto     | : | <b>Gerente de Defensoría del Contribuyente</b>     |
| 1.2. | Categoría Ocupacional | : | Gerente  |
| 1.3. | Grupo Ocupacional     | : | Directivo  |
| 1.4. | Unidad Organizacional | : | Gerencia de Defensoría del Contribuyente           |
| 1.5. | Intendencia / Oficina | : | Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente |
| 1.6. | Reporta               | : | Intendente Nacional de Servicios al Contribuyente  |

### 2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN



### 3. OBJETIVO

Velar por la atención de las quejas y sugerencias presentadas así como cautelar el respeto de los derechos de los administrados; a fin de establecer oportunidades de mejora en aras de asegurar la calidad y el mejoramiento de la atención y servicios al contribuyente, de acuerdo a la normatividad vigente.

### 4. FUNCIONES

1. Revisar y firmar los informes y oficios que dan respuesta a las quejas presentadas, y aprobar la publicación de respuestas verbales a través del módulo de quejas y sugerencias en materia de tributos internos, a fin de culminar con la prestación del servicio.
2. Supervisar la atención brindada a través del personal asignado en otras sedes, respecto de los temas materia de queja a nivel nacional con el objeto de asegurar la calidad del servicio brindado.
3. Aprobar los cuadros y boletines informativos, los cuales dan a conocer a la Alta Dirección los principales motivos de queja, con la finalidad de tomar las medidas correctivas.
4. Proponer acciones, ajustes y modificaciones a los sistemas, programas y procedimientos utilizados para mejorar los servicios brindados a los contribuyentes y usuarios del comercio exterior, considerando la problemática relevada en las quejas y sugerencias recibidas.
5. Coordinar la atención de los pedidos de información remitidos por las Defensorías de otras entidades, con el objeto de agilizar su atención, de ser el caso.
6. Coordinar la atención de las quejas y sugerencias, que por su contenido deben ser atendidas por otras Unidades Organizacionales, a fin de asegurar la reserva de la información.
7. Designar al personal a nivel nacional que se encargará de atender las quejas y sugerencias ingresadas, las cuales son asignadas según la temática establecida para cada proceso, con el objeto de agilizar la atención de las mismas.
8. Autorizar la designación de personal en dependencias para el desarrollo de labores como Unidad Receptora, con la finalidad de descentralizar el servicio brindado.
9. Dar opinión respecto de los proyectos normativos elaborados por otras áreas, sobre los aspectos vinculados a la atención y servicios al contribuyente, con la finalidad de contemplar la problemática relevada.
10. Atender a contribuyentes o usuarios de comercio exterior que así lo requieran, para poder obtener mayor información respecto a sus quejas o sugerencias ingresadas



	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

## 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 del Negocio

- Conocimiento de los procesos propios de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Procedimientos y procesos con otras instituciones: ESSALUD, ONP, Defensoría del Pueblo, entre otros

##### 5.2.1.2 Conocimientos Informáticos

- Manejo de herramientas de informática (Internet, Intranet y/o Correo electrónico).
- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Manejo de ofimática.

##### 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Normas de Fraccionamiento Tributario
- Reglamento de Cobranza y Ley de Ejecución Coactiva
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias
- Normas de ESSALUD, ONP

##### 5.2.1.4 Otros Conocimientos

- Gestión recursos humanos.
- Dominio de redacción y ortografía
- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de derecho (Técnica Legislativa).
- Mejora de procesos.
- Otros conocimientos relacionados con la función.

#### 5.2.2 Conocimientos Especializados



### 5.2.2.1 Conocimiento del Negocio

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

### 5.2.2.2 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.

### 5.2.2.3 Otros Conocimientos

- Conocimiento de técnicas de servicio al cliente.

## 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 B

#### 5.3.1.2 Comunicación Efectiva

- Comunicación Grado B
- 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

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

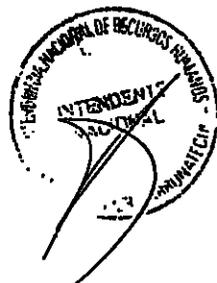
### 5.3.2 Competencias Funcionales:

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

## 5.4. Otros requisitos:

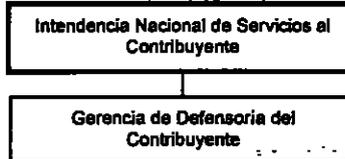
### 5.4.1 Condición Física

- Buena



**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

- 1.1. Título del Puesto : **Analista de Quejas y Sugerencias.**  
1.2. Categoría Ocupacional : Profesional  
1.3. Grupo Ocupacional : Profesional  
1.4. Unidad Organizacional : Gerencia de Defensoría del Contribuyente  
1.5. Intendencia / Oficina : Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente  
1.6. Reporta : Gerente de Defensoría del Contribuyente

**2. UBICACIÓN / ORGANIZACIÓN****3. OBJETIVO**

Analizar y evaluar el contenido de las quejas y sugerencias presentadas, y velar por la correcta aplicación de la normatividad y procedimientos establecidos, a fin de cautelar el respeto de los derechos del contribuyente y usuarios de comercio exterior y relevar la problemática existente en los servicios que presta la Administración Tributaria, en base a la normatividad vigente.

**4. FUNCIONES**

1. Procesar las quejas y sugerencias asignadas, con el fin de identificar la(s) causa(s) que ocasiona(n) el malestar de los contribuyentes o usuarios de comercio exterior y determinar si corresponde su atención.
2. Alertar a la Administración respecto de los factores que determinan una insatisfacción o iniciativa, relacionados con el actuar de ésta, para garantizar el respeto de los derechos que asisten a los contribuyentes.
3. Relevar la información necesaria y analizarla para determinar el(os) motivo(s) que originó (aron) el malestar a los contribuyentes o usuarios de comercio exterior.
4. Poner de conocimiento de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, los resultados de las gestiones realizadas como consecuencia de sus quejas y/o sugerencias a fin de concluir la atención de su expediente.
5. Custodiar los expedientes de las quejas y sugerencias e incorporar los antecedentes e información recopilada durante su evaluación y hasta su envío al archivo.
6. Contribuir en el proceso de mejora de la calidad de los servicios brindados a cargo de los distintos órganos de la Administración con la adopción de decisiones, acciones o acuerdos relativos a la materia objeto de la queja y/o sugerencia, con la finalidad de mantenerlos informados respecto a la casuística detectada.
7. Asistir de manera presencial a los contribuyentes o usuarios de comercio exterior, con el objeto de tomar conocimiento de su problemática y orientarlos respecto a las acciones a seguir.

**DESCRIPCIÓN DEL PERFIL****5.1. Formación****5.1.1 Especialidad:**

- Administración, Contabilidad, Derecho, Economía o afines.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACION DE FUNCIONES - MOF 2008 -</b>	Elaboración	1ra Versión: 14.05.07
		Revisión	

5.1.2 Nivel Académico:

- Título profesional universitario.

**5.2. Competencias Técnicas**

**5.2.1 Conocimientos Generales**

5.2.1.1 Conocimientos del Negocio

- Procedimientos y procesos institucionales tributarios y/o aduaneros (ROF, Circulares, Directivas, entre otros).

5.2.1.2 Conocimientos informáticos

- Conocimiento de herramientas de presentación.
- Programa de Administrador de Proyectos.
- Manejo de base de datos.
- Dominio y manejo de los sistemas informáticos de tributos internos, según corresponda.

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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Registro Único de Contribuyentes, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Comprobantes de Pago, disposiciones reglamentarias y normas modificatorias.
- Normas de Delito Tributario.
- Reglamento de Nota de Crédito Negociable y Normas Específicas sobre Devoluciones
- Reglamento del Régimen Único Simplificado.
- Normas de Sistemas de Pago de Obligaciones Tributarias.
- Normas de Fraccionamiento Tributario.

5.2.1.4 Otros conocimientos

- Conocimiento del idioma Inglés.
- Conocimientos de estadística.
- Conocimiento de atención al cliente.
- 

5.2.2 Conocimientos Especializados:

5.2.2.1 Conocimientos del Negocio

- Procesos tanto del proveedor como del cliente, relacionados a los aspectos del área.
- Conocimiento de los procesos y procedimientos propios de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente.

5.2.2.2 Conocimientos Informáticos

- Conocimiento de ofimática.

5.2.2.3 Conocimientos Legales

- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).



5.2.2.4 Otros conocimientos

- Dominio de redacción y ortografía
- Conocimientos de Derecho

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 A
- Comunicación Grado A
- Empatía Grado B

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
- Orientación al servicio Grado A
- Trabajo en equipo Grado A

5.3.2 Competencias Funcionales:

- Trabajo bajo presión Grado A
- Manejo de conflictos Grado A
- Capacidad de Síntesis Grado B
- Capacidad de análisis Grado B

5.4. Otros requisitos:

5.4.1 Condición Física

- Buena

