

**LÍNEA DE SERVICIO SECUNDARIA DE DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE,
CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
ÍNDICE DE PUESTOS POR UNIDAD ORGÁNICA - SN**

Página

INTENDENCIA DE ADUANAS Y TRIBUTOS DE LAMBAYEQUE

DIVISION DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - IAT LAMBAYEQUE

ES0618	PROFESIONAL 1 EN ORIENTACIÓN	55
ES0623	PROFESIONAL 2 EN ASISTENCIA MULTIFUNCIONAL	58
ES0619	PROFESIONAL 2 SECTORISTA	61

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

ES0605	PROFESIONAL 3 EN DEFENSORÍA	64
ES0606	PROFESIONAL 4 EN DEFENSORÍA	67

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0618
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 1 EN ORIENTACIÓN
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I AL V - DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I - GERENCIA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIA LIMA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE VI AL IX - DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE II - GERENCIA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIA LIMA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIAS REGIONALES DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL AYACUCHO DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL CAJAMARCA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - OFICINAS ZONALES
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 1
Cargo	ESPECIALISTA 1
Puesto al que reporta	SUPERVISOR DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I AL V SUPERVISOR DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE VI AL IX JEFE DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE JEFE DE DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Asistir a los contribuyentes y ciudadanos en general, de manera presencial, sobre el alcance y aplicación de la normatividad y procedimientos que administra la Institución; así como registrar solicitudes y facilitar el uso de los productos virtuales; a fin de promover el cumplimiento tributario.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Atender consultas tributarias a través del canal presencial a los contribuyentes y público en general sobre los procedimientos y aplicación de las normas tributarias.
2	Atender y/o registrar las solicitudes y recursos presentados por contribuyentes y público en general a fin de que cumplan con sus obligaciones tributarias o canalizarlas al áreas competente para su atención.
3	Asistir y orientar en el uso del sistema de Operaciones en Línea y de los productos virtuales desarrollados por la Institución, a fin de facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.
4	Apoyar en el dictado y organización de las charlas y capacitaciones a fin de difundir y contribuir con el cumplimiento voluntario.
5	Elaborar reportes de gestión a fin de asegurar la operatividad del servicio brindado.
6	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas

Unidades de las Intendencias Regionales, Unidades de la Intendencia Lima, Intendencia de Gestión Operativa, Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Coordinaciones externas

Contribuyente y ciudadanos en general.

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Los potenciales peligros en la labor son:

Exposición a energía eléctrica de baja tensión (220V), exposición a PVD (Pantallas de visualización de datos), Caídas al mismo y/o a distinto nivel; posturas forzadas (trabajos sedentes, trabajos de pie), peligros psicosociales.

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

TUPA, Código Tributario, Ley del Procedimiento Administrativo General, Reglamento de Comprobantes de Pago, Regimen Único Simplificado, Ley del RUC, ESSALUD (registro), Negociación y manejo de conflictos

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

Curso Aduanero y Tributario

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0623
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 2 EN ASISTENCIA MULTIFUNCIONAL
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIAS REGIONALES DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL AYACUCHO DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL CAJAMARCA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - OFICINAS ZONALES
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 2
Cargo	ESPECIALISTA 2
Puesto al que reporta	JEFE DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE JEFE DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Difundir a los contribuyentes y ciudadanos en general, de manera presencial, los trámites y el alcance y aplicación de la normatividad, así como atender los procedimientos especiales; a fin de promover la conciencia tributaria y contribuir al cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Atender consultas tributarias y trámites, a través del canal presencial, a solicitud de los contribuyentes y público en general sobre los procedimientos y aplicación de las normas tributarias, en el ámbito de su competencia.
2	Dictar charlas de orientación a los contribuyentes y capacitar sobre diferentes temas tributarios y aduaneros.
3	Participar como vocero institucional a través de distintos medios de comunicación, a fin de difundir las campañas tributarias a cargo de la Institución.
4	Evaluar las solicitudes para inscripción o baja en registros especiales como entidades receptoras de donaciones, exoneradas e inafectas al Impuesto a la Renta, convenios de estabilidad y proyectar los documentos de respuesta correspondientes.
5	Evaluar y registrar la comunicación de fusiones y escisiones y proyectar los documentos de respuesta correspondientes.
6	Evaluar y atender las solicitudes de información por transparencia y acceso a la información pública, así como por cooperación interinstitucional; y proyectar los documentos de respuesta correspondientes.
7	Evaluar y emitir proyectos de respuesta a las solicitudes de certificados de residencia, copias de PDT, y valores.

8	Extraer la muestra, verificar y comprobar la autenticidad de la información de los procedimientos vinculados a servicios al contribuyente a fin de realizar la fiscalización posterior.
9	Evaluar y coordinar con las unidades correspondientes, la solución de los problemas relacionados a la operatividad en los puntos de atención presencial, a fin de brindar el servicio solicitado por el contribuyente.
10	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Otras unidades de las Intendencias Regionales, Intendencia de Gestión Operativa, Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Coordinaciones externas
Contribuyente y ciudadanos en general.

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

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

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?
<input type="checkbox"/> Técnica básica <input type="checkbox"/> Técnica superior <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Licencia de conducir Clase : <input type="checkbox"/> Categoría : <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Estudiante Ciclo : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;"> Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 50px;"> ----- </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 50px;"> ----- </div>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No E.) ¿Requiere habilitación profesional? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

TUPA, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley del RUC, ESSALUD (registro), Normatividad Tributaria, Negociación y manejo de conflictos, redacción.

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

Derecho tributario

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

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

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0619
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 2 SECTORISTA
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I AL V - DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I - GERENCIA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIA LIMA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE VI AL IX - DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE II - GERENCIA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIA LIMA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - INTENDENCIAS REGIONALES DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL AYACUCHO DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL MADRE DE DIOS DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES - INTENDENCIA REGIONAL CAJAMARCA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE - OFICINAS ZONALES
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 3
Cargo	ESPECIALISTA 3
Puesto al que reporta	SUPERVISOR DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE I AL V SUPERVISOR DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE VI AL IX JEFE DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE SUPERVISOR DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE JEFE DE DIVISIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECLAMACIONES JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Asistir de manera personalizada, a los contribuyentes que forman parte de su cartera, sobre normatividad y procedimientos vinculados a inconvenientes que se presenten al contribuyente; a fin de promover y contribuir al cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Atender de manera personalizada a los contribuyentes que forman parte de su cartera, a fin de brindar información sobre los procedimientos y normas vinculados a inconvenientes que se presenten en su interacción con la Administración.
2	Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente correspondiente a la cartera asignada, a fin de inducirlo a la presentación y pago de sus obligaciones.
3	Informar a los contribuyentes que forman parte de su cartera, los cambios operativos y normativos relacionados a las competencias de la Institución.
4	Dictar charlas de orientación a los contribuyentes y capacitar sobre diferentes temas tributarios y aduaneros.

5 Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
 Unidades de las Intendencias Regionales, Unidades de la Intendencia Lima, Intendencia de Gestión Operativa, Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Coordinaciones externas
 Contribuyente

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

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

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

TUPA, Ley del Procedimiento Administrativo General
 Normatividad Tributaria, procesos de fiscalización, cobranza coactiva, reclamos, insumos químicos, normatividad aduanera, Negociación y manejo de conflictos.

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

Derecho tributario

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		X		

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

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

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0605
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 3 EN DEFENSORÍA
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 3
Cargo	ESPECIALISTA 3
Puesto al que reporta	SUPERVISOR DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Atender las quejas-reclamos y/ o sugerencia de los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos en general, de acuerdo a los procedimientos y normatividad correspondiente en los procesos de servicios o control del cumplimiento tributario o aduanero.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Evaluar las quejas-reclamos o sugerencias presentadas por los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos; vinculadas con la atención y los procedimientos relacionados a la actuación de la Institución, a nivel nacional.
2	Recopilar información necesaria para la evaluación de las quejas-reclamos o sugerencias.
3	Proyectar respuesta al contribuyente, usuario aduanero y ciudadano, sobre los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de sus quejas-reclamos y/o sugerencias en la forma y plazos establecidos.
4	Hacer seguimiento a la atención de los temas materia de queja a nivel nacional con el objeto de asegurar la calidad del servicio brindado.
5	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades integrantes de SNAO, SNAA, SNAAF, SNADE y demás órganos de la Superintendencia Nacional.

Coordinaciones externas
Tribunal Fiscal , Poder Judicial , Ministerio de Economía y Finanzas , Defensoría del Pueblo, gremios, entre otros.

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

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

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

TUPA, Ley del Procedimiento Administrativo General, Normatividad Tributaria, Procedimientos Tributarios, Normas y procedimientos sobre insumos químicos, Essalud (registro), ONP, Normatividad aduanera, Negociación y manejo de conflictos, redacción.

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

Derecho tributario

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			X	

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

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

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0606
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 4 EN DEFENSORÍA
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 4
Cargo	ESPECIALISTA 4
Puesto al que reporta	JEFE DE OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Identificar oportunidades de mejoras en los procesos de la Institución, producto de la información de las quejas-reclamos y sugerencias ingresadas u otras fuentes de información, a fin de optimizar los procesos, productos y servicios utilizados por los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos en general, según la normatividad y procedimientos, en los procesos de

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Identificar los problemas relacionados a los servicios y/o productos administrados por la Institución, producto de las quejas-reclamos y sugerencias de los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos; a fin de canalizar la solución de los mismos y/o proponer a las unidades involucradas la solución y mejoras sobre el desempeño de los sistemas y/o procedimientos.
2	Proyectar los documentos que comuniquen a las unidades internas involucradas, Alta Dirección y/o Entidades Externas de corresponder, sobre los problemas identificados relacionados a los servicios y/o productos de la Administración, a fin de evitar la continuidad del problema.
3	Gestionar las quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo, Defensoría del MEF, Gremios, entre otras entidades.
4	Brindar a las áreas involucradas la retroalimentación de las casuísticas identificadas; así como, promover el desarrollo de planes de contingencia antes de lanzar un producto y/o servicio, a fin de minimizar posibles riesgos en la implementación.
5	Elaborar reportes de gestión sobre las quejas-reclamos, problemática identificada y recomendaciones de carácter normativo, procesal e informático, vinculados a los servicios y/o productos de la Institución, a fin de mantener informados a todos los interesados.
6	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Unidades integrantes de SNAO, SNAA, SNADE y demás órganos de la Superintendencia Nacional.
Coordinaciones externas
Tribunal Fiscal , Poder Judicial , Ministerio de Economía y Finanzas , Defensoría del Pueblo, gremios, entre otros.

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

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

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

TUPA, Ley del Procedimiento Administrativo General, Normatividad Tributaria, Procedimientos Tributarios, Normatividad y procedimientos sobre insumos químicos, Essalud (registro), ONP, Normatividad aduanera, procedimientos de servicios al contribuyente, fiscalización, cobranza coactiva y reclamos, Negociación y manejo de conflictos, redacción.

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

Gestión de procesos, Derecho Tributario

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			X	

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

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

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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