

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

ÍNDICE DE PUESTOS POR UNIDAD ORGÁNICA - SNA

Página

INTENDENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADUANERO

DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES

ES0607 PROFESIONAL 2 EN ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR **13**

ES0608 PROFESIONAL 3 EN ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR **16**

ES0609 PROFESIONAL 4 EN ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR **19**

INTENDENCIA DE ADUANA MARÍTIMA DEL CALLAO

OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS

ES0610 PROFESIONAL 2 EN ATENCIÓN Y DIFUSIÓN ADUANERA **22**

INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA Y POSTAL

OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS

ES0610 PROFESIONAL 2 EN ATENCIÓN Y DIFUSIÓN ADUANERA **22**

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0607
	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 ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES - GERENCIA DE SERVICIOS ADUANEROS - INTENDENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADUANERO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 2
Cargo	ESPECIALISTA 2
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Asistir y difundir a los usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general, de manera presencial, telefónica y virtual, sobre el alcance y aplicación de la normatividad y procedimientos que administra la Institución; a fin de promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Asistir y atender los requerimientos de los usuarios del servicio aduanero y público en general, que se formulen a través del canal presencial, telefónico y virtual; a fin de facilitar el cumplimiento sobre las normas y procedimientos.
2	Atender y/o registrar las solicitudes y recursos presentados por los usuarios de comercio exterior y público en general a fin de que cumplan con sus obligaciones aduaneras o canalizarlas al área 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 atender a los usuarios de comercio exterior y público en general.
4	Apoyar en la organización y elaboración del material necesario para las actividades de difusión de servicios aduaneros, a fin de contribuir al cumplimiento voluntario.
5	Elaborar reportes u otros documentos de gestión a fin de asegurar la operatividad del servicio brindado.
6	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Usuarios y operadores de comercio exterior 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 <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"/>	B.) Grado(s)/situación académica <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	C.) Profesiones, especialidades o carreras Negocios Internacionales, Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería, o menciones afines. ---- ----	D.) ¿Se requiere colegiatura? <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

Legislación Aduanera Nacional, Procedimientos de Operatividad Aduanera, Código Tributario, Ley de Procedimiento Administrativo General, Negociación y manejo de conflictos, Técnicas de atención, redacción.

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

Comercio Exterior y/o Aduanas.

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:	ES0608
	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 ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES - GERENCIA DE SERVICIOS ADUANEROS - INTENDENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADUANERO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 3
Cargo	ESPECIALISTA 3
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Elaborar el contenido de material informativo y participar en la ejecución de campañas de difusión, a fin de promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar el contenido y diseño del material informativo (dípticos, trípticos, cartillas, folletos, afiches, entre otros) dirigido a los usuarios aduaneros, así como su distribución; a fin de asegurar la difusión de la información aduanera.
2	Analizar el resultado de las campañas de difusión realizadas a nivel nacional a fin de identificar la efectividad de las mismas e identificar oportunidades de mejora.
3	Organizar los encuentros de gestión operativa a nivel nacional a fin de asegurar la uniformización de criterios.
4	Gestionar con las áreas involucradas el desarrollo de las campañas de difusión y ejecutar o gestionar la ejecución de las mismas, para asegurar el despliegue de información.
5	Monitorear la gestión del servicio de orientación y la operatividad de la infraestructura informático en los canales de atención, a fin de asegurar el servicio aduanero.
6	Elaborar reportes u otros documentos de gestión a fin de asegurar la operatividad del servicio brindado.
7	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.

Coordinaciones externas

Usuarios y operadores de comercio exterior 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)

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Legislación Aduanera Nacional, Procedimientos de Operatividad Aduanera, Código Tributario, Ley de Procedimiento Administrativo General, Negociación y manejo de conflictos, Técnicas de atención, redacción.

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

Comercio Exterior y/o Aduanas.

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	G2
3	Vocación de Servicio	G3
4	Mejora continua	G2
5	Proactividad	G2

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0609
	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 ATENCIÓN AL USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES - GERENCIA DE SERVICIOS ADUANEROS - INTENDENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL ADUANERO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 4
Cargo	ESPECIALISTA 4
Puesto al que reporta	JEFE DE DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO Y LIBERACIONES
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Elaborar propuestas de mejora operativa y contenidos informativos para los usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general; a fin de promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Planificar y ejecutar acciones de control operativo a nivel nacional para asegurar la calidad del servicio brindado en los canales de atención
2	Ejecutar y monitorear estrategias, planes y programas definidos para los canales de atención, a fin de cumplir con los objetivos establecidos.
3	Elaborar instrucciones y medidas de carácter operativo relacionados con los procesos de atención al usuario aduanero a través de los distintos canales de atención, para asegurar la calidad del servicio brindado
4	Relevar la casuística y elaborar propuestas para uniformizar criterios ante consultas que genere el servicio de orientación de las Intendencias de Aduanas, a fin de asegurar la calidad de la información.
5	Actualizar los contenidos del Portal SUNAT con relación a los servicios aduaneros, a fin de difundir información vigente
6	Administrar y gestionar las cuentas oficiales de los servicios aduaneros en SUNAT en la redes sociales asignadas a la unidad a fin de asegurar la difusión de los servicios y productos implementados por la Administración.
7	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Usuarios y operadores de comercio exterior 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)

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	<input type="text"/> Negocios Internacionales, Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería, o menciones afines. <input type="text"/> ---- <input type="text"/> ----	<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

Legislación Aduanera Nacional, Procedimientos de Operatividad Aduanera, Valoración Aduanera, Nomenclatura Arancelaria, Código Tributario, Ley de Procedimiento Administrativo General, Negociación y manejo de conflictos, Técnicas de atención, redacción.

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

Comercio Exterior y/o Aduanas.

C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

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

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			X	

IX. EXPERIENCIA

A.) Experiencia General

años de experiencia profesional / técnico

B.) Experiencia Específica

B.1) 3 años en el nivel de carrera anterior de la línea de servicio secundaria del puesto o línea de servicio afín. B.2) 3 años en puestos de las líneas de servicio secundarias de Atención al Contribuyente, Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior, Despacho Aduanero, Control Aduanero, Auditoría, Recursos Impugnatorios, Control de la Deuda y Devoluciones o Cobranza; en los últimos 7 años de la carrera del trabajador.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

años de experiencia en el sector público (*)

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0610
	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 ATENCIÓN Y DIFUSIÓN ADUANERA
Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS - INTENDENCIA DE ADUANA MARÍTIMA DEL CALLAO OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS - INTENDENCIA DE ADUANA AÉREA Y POSTAL
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 2
Cargo	ESPECIALISTA 2
Puesto al que reporta	JEFE DE OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS
Puestos que supervisa	----

II. MISIÓN DEL PUESTO

Asistir y difundir a los usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general, de manera presencial, el alcance y aplicación de la normatividad y procedimientos que administra la Institución; a fin de promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y aduaneras.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Asistir y atender los requerimientos de los usuarios del servicio aduanero y público en general, dentro de la circunscripción de su Intendencia, que se formulen a través del canal presencial, a fin de facilitar el cumplimiento sobre las normas y
2	Dictar charlas de orientación a los usuarios de servicio aduanero, dentro de la circunscripción de su Intendencia, y capacitar sobre diferentes temas aduaneros.
3	Elaborar el material y acciones necesarias para la realización de las charlas y capacitaciones a fin a promover la conciencia tributaria y aduanera.
4	Relevar la casuística y evaluar los procedimientos que generen diferentes criterios en las atenciones a los usuarios del servicio aduanero, a fin de brindar información uniforme.
5	Elaborar reportes de gestión a fin de asegurar la operatividad del servicio brindado.
6	Realizar el monitoreo y seguimiento del servicio de atención al usuario aduanero a través de las ventanillas de atención de la Intendencia a fin de asegurar la operatividad de la misma.
7	Otras funciones que se le asignen.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Intendencias de Aduanas, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
Coordinaciones externas
Usuarios y operadores de comercio exterior y ciudadanos en general.

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	G2
3	Vocación de Servicio	G3
4	Mejora continua	G1
5	Proactividad	G2