

LÍNEA DE SERVICIO SECUNDARIA DE COBRANZA

ÍNDICE DE PUESTOS POR UNIDAD ORGÁNICA - SNADE

Página

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

DIVISIÓN DE PROCESOS DE DEUDA Y RECAUDACIÓN

ES0813	PROFESIONAL 4 EN PROCESOS DE COBRANZA	1
ES0814	PROFESIONAL 5 EN PROCESOS DE COBRANZA	4

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0813
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	08-COBRANZA

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

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

II. MISIÓN DEL PUESTO

Atender las consultas técnicas y desarrollar los instrumentos necesarios para el diseño y desarrollo de iniciativas de mejora vinculada al procesos de cobranza a nivel nacional.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Evaluar y actualizar manuales y/o lineamientos técnicos , con la finalidad de optimizar la ejecución del proceso de cobranza.
2	Evaluar y proyectar respuesta a las consultas técnicas relacionadas a los procesos de cobranza formulados por usuarios internos y externos.
3	Apoyar en la elaboración de propuestas de estrategias, requerimientos normativos e informáticos y proyectos relacionados a Cobranza.
4	Apoyar en la elaboración de los modelos de procesos de negocio que sustentan las estrategias de cobranza con la finalidad de optimizar los mismos.
5	Evaluar y proponer indicadores de resultados relacionados al proceso de cobranza, para la toma de decisiones.
6	Gestionar la base de conocimientos relativo al proceso de cobranza para su reutilización y consulta.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas

Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Intendencia de Gestión Operativa, otras unidades integrantes de SNAO, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero y demás órganos de la Superintendencia Nacional.

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

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Los potenciales peligros en el puesto son:
 Exposición a energía eléctrica de baja tensión (220V), exposición a 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

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normatividad Tributaria, Ley del Sistema Concursal, Código Civil, Procesal Civil, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

Diseño de procesos.

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 la línea de servicios secundaria de 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	G3
5	Proactividad	G3

PERFIL DE PUESTO	Código del puesto:	ES0814
	Edición:	Versión 1.0
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	08-COBRANZA

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

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

II. MISIÓN DEL PUESTO

Formular el diseño y desarrollo de iniciativas de mejora vinculados al proceso de cobranza a nivel nacional a fin de obtener mayor efectividad en la recuperación de la deuda.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar y evaluar propuestas de planes, programas, estrategias, indicadores, y proyectos relacionados a los procesos de Cobranza.
2	Elaborar y evaluar los modelos de procesos de negocios que sustentan las estrategias de Cobranza, así como , los requerimientos normativos y sistemas informáticos que soportan los modelos desarrollados.
3	Elaborar y evaluar las propuestas normativas que establecen los criterios, parametros y lineamientos que permitan la mejora de los procesos actuales, relacionados a Cobranza.
4	Evaluar los procesos, procedimientos y sistemas de cobranza, con la finalidad de proponer las mejoras correspondientes.
5	Identificar y elevar las necesidades de información relevantes a ser incluidos en el Plan Estratégico de Información, para la mejora de procesos de cobranza.

IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones internas
Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendencia Lima, Intendencias Regionales y Oficinas Zonales, Intendencia de Gestión Operativa, otras unidades integrantes de SNAO, SNADE, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero y demás órganos de la Superintendencia Nacional.

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

V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

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

VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

VIII. CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Código Civil y Procesal Civil, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, Normatividad Concursal, Registral y Constitucional, Jurisprudencia vinculante relacionada con la cobranza (Tribunal Fiscal, Tribunal Constitucional).

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

Gestión de procesos, Gestión de Poyectos

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

10

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 la línea de servicio secundaria de cobranza, en los últimos 9 años de la carrera del trabajador y 1 año en puestos de las líneas de servicio secundaria de Auditoría, Atención al Contribuyente, Ciudadano y Usuario de Comercio Exterior, Control de la Deuda y Devoluciones, Despacho Aduanero, Asesoría Legal o Recursos Impugnatorios, en los últimos 10 años de la carrera del trabajador.

años en puestos directivos (*)

De requerir experiencia en el sector público:

Precisiones complementarias de la experiencia

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

X. COMPETENCIAS

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