

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

***ÍNDICE DE PUESTOS POR UNIDAD ORGÁNICA - SNADE***

*Página*

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

**GERENCIA DE PROCESOS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO**

*DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR*

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

**GERENCIA DE PROYECTOS**

ES0624	PROFESIONAL 5 EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR	<b>13</b>
--------	---	-----------

<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código del puesto:	ES0601
	Edición:	Versión 1.1
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre del puesto</b>	PROFESIONAL 2 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Órgano y/o Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto</b>	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROCESOS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
<b>Nivel de carrera</b>	NIVEL DE CARRERA 2
<b>Cargo</b>	ESPECIALISTA 2
<b>Dependencia jerárquica lineal</b>	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Dependencia funcional</b>	---
<b>Puestos a su cargo</b>	---

#### II. MISIÓN DEL PUESTO

Proveer información relevante para el desarrollo de iniciativas de diseño y mejora de los procesos de registro, notificaciones y asistencia al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior; con la finalidad de optimizar los procesos.

#### III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Identificar y proveer información necesaria para el diseño y desarrollo de iniciativas de mejora vinculadas a los procesos del ámbito de su competencia; a fin de optimizar los procesos.
2	Efectuar el análisis y seguimiento de los resultados relacionados a los procesos del ámbito de su competencia, a fin de proporcionar información para la elaboración de estrategias, planes, programas y proyectos.
3	Apoyar en la actualización de la base de conocimientos y en su documentación, relativo a los procesos del ámbito de su competencia, para la uniformización de los criterios de ejecución de los procesos.
4	Apoyar en la ejecución de las pruebas e implementación de los sistemas, para optimizar los procesos del ámbito de su competencia.
5	Apoyar en el seguimiento de la implementación de las estrategias, planes y proyectos para el diseño y mejora de los procesos del ámbito de su competencia.
6	Otras funciones que se le asignen.

#### IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

<b>Coordinaciones internas</b>
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencias de tributos internos, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, Unidades orgánicas de la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional de Sistemas de Información, otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y control del Cumplimiento, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
<b>Coordinaciones externas</b>
Gremios, ministerios, instituciones públicas autónomas, entidades financieras.

## V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Trabajo en oficina.

## VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

---

## VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

### A.) Formación

	Incompleto	Completo
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☐ Licencia de conducir

Clase :

Categoría :

### B.) Grado(s)/situación académica

Estudio Universitario/Técnico

incompleto. Ciclo:

☐ Egresado(a)

☐ Bachiller

☒ Título/ Licenciatura

☐ Título o Bachiller con Maestría

☐ Maestría

☐ Egresado ☐ Titulado

☐ Doctorado

☐ Egresado ☐ Titulado

### C.) Profesiones, especialidades o carreras

Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines a las carreras señaladas.

---

---

### D.) ¿Se requiere colegiatura?

☐ Sí ☒ No

### E.) ¿Requiere habilitación profesional?

☐ Sí ☒ No

## VIII. CONOCIMIENTOS

### A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normativa interna relacionada a la atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Gestión de la calidad del servicio, Normativa tributaria y aduanera, Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado.

### B.) Cursos y/o Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Tributación

### C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

	Nivel de dominio			
OFIMÁTICA	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			<input checked="" type="checkbox"/>	
Excel			<input checked="" type="checkbox"/>	
Powerpoint			<input checked="" type="checkbox"/>	

	Nivel de dominio			
IDIOMAS	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés		<input checked="" type="checkbox"/>		
----				
----				

## IX. EXPERIENCIA

### Experiencia General

2 años de experiencia profesional.

### Experiencia Específica

A) Experiencia requerida para el puesto en la función o la materia (\*):

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

(\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia general.

B) Experiencia requerida en el sector público(\*\*):

----

(\*\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia específica señalada en el literal A)

C.) Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐

Practicante  
profesional

☐

Auxiliar o  
Asistente

☐

Analista

☐

Especialista

☐

Supervisor /  
Coordinador

☐

Jefe de área / o  
Dpto.

☐

Gerente o  
Director

*Precisiones complementarias de la experiencia*

----

## X. NACIONALIDAD

Se requiere nacionalidad peruana

☐

SI

☒

NO

Sustento en caso de requerir nacionalidad peruana:

-----

## XI. HABILIDADES

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

<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código del puesto:	ES0602
	Edición:	Versión 1.1
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

## I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre del puesto</b>	PROFESIONAL 4 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Órgano y/o Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto</b>	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROCESOS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
<b>Nivel de carrera</b>	NIVEL DE CARRERA 4
<b>Cargo</b>	ESPECIALISTA 4
<b>Dependencia jerárquica lineal</b>	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Dependencia funcional</b>	---
<b>Puestos a su cargo</b>	---

## II. MISIÓN DEL PUESTO

Atender las consultas técnicas y desarrollar los instrumentos necesarios para la implementación del diseño y las mejoras de los procesos de registro, notificaciones y asistencia al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior; con la finalidad de mejorar las operatividad de los procesos.

## III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Actualizar los lineamientos y procedimientos vinculados a los procesos del ámbito de su competencia; a fin de implementar las estrategias, planes y proyectos de diseño y mejora de los procesos.
2	Evaluar y proyectar respuesta a las consultas técnicas relacionadas a los procesos del ámbito de su competencia; a fin de uniformizar la actuación en la ejecución de estos procesos.
3	Actualizar los manuales e instructivos vinculados a los procesos del ámbito de su competencia, así como evaluar y emitir opinión sobre aquellos elaborados por otras gerencias de la Intendencia; con la finalidad de optimizar la ejecución de los procesos.
4	Apoyar en la elaboración de las propuestas de estrategias, requerimientos informáticos, planes y proyectos vinculados a los procesos del ámbito de su competencia.
5	Apoyar en la elaboración de los modelos de procesos de negocios que sustentan las estrategias de cumplimiento, con la finalidad de optimizar los procesos del ámbito de su competencia.
6	Elaborar lineamientos técnicos para la suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional, a fin de contar con información necesaria para el diseño y la mejora de los procesos del ámbito de su competencia.
7	Evaluar y proponer indicadores de gestión que sirvan de soporte para el diseño y mejora de los procesos del ámbito de su competencia.
8	Gestionar la base de conocimientos relativo a los procesos del ámbito de su competencia.
9	Apoyar en la elaboración del plan estratégico para fomentar la conciencia y tributaria.
10	Otras funciones que se le asignen.

#### IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

##### Coordinaciones internas

Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencias de tributos internos, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, Unidades orgánicas de la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional de Sistemas de Información, otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y control del Cumplimiento, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.

##### Coordinaciones externas

Gremios, ministerios, instituciones públicas autónomas, entidades financieras.

#### V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Trabajo en oficina.

#### VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

---

#### VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

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

#### VIII. CONOCIMIENTOS

##### A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normativa interna relacionada a la atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normativa tributaria y aduanera, Gestión de la calidad del servicio, Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado.

##### B.) Cursos y/o Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Tributación

### 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

#### Experiencia General

7 años de experiencia profesional.

#### Experiencia Específica

A) Experiencia requerida para el puesto en la función o la materia (\*):

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

(\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia general.

B) Experiencia requerida en el sector público(\*\*):

----

(\*\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia específica señalada en el literal A)

C.) Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante profesional ☐ Auxiliar o Asistente ☐ Analista ☐ Especialista ☐ Supervisor / Coordinador ☐ Jefe de área / o Dpto. ☐ Gerente o Director

*Precisiones complementarias de la experiencia*

----

### X. NACIONALIDAD

Se requiere nacionalidad peruana

☐ SI

☒ NO

Sustento en caso de requerir nacionalidad peruana:

### XI. HABILIDADES

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

<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código del puesto:	ES0603
	Edición:	Versión 1.1
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto	PROFESIONAL 5 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Órgano y/o Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROCESOS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
Nivel de carrera	NIVEL DE CARRERA 5
Cargo	ESPECIALISTA 5
Dependencia jerárquica lineal	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
Dependencia funcional	---
Puestos a su cargo	---

#### II. MISIÓN DEL PUESTO

Formular y desarrollar iniciativas de diseño y mejora de los procesos de registro, notificaciones y asistencia al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior; con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

#### III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar las propuestas de planes, programas, proyectos y estrategias para el diseño y mejora de los procesos del ámbito de su competencia, así como para la ampliación y optimización de la cobertura de los servicios de atención y la medición de la calidad de los mismos.
2	Elaborar los modelos de procesos de negocios vinculados a las propuestas de iniciativas, modificación y mejoras de los procesos del ámbito de su competencia, así como los requerimientos informáticos necesarios para su implementación.
3	Elaborar los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyectos, vinculados al ámbito de su competencia; a fin de determinar la viabilidad de las propuestas.
4	Evaluar los procesos, procedimientos y sistemas del ámbito de su competencia; con la finalidad de proponer las mejoras correspondientes.
5	Implementar las propuestas de mejora, vinculadas a los procesos del ámbito de su competencia; a fin de optimizar los procesos.
6	Elaborar la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento vinculada a los procesos del ámbito de su competencia, a fin de contribuir al incremento del cumplimiento tributario.
7	Gestionar el Plan Estratégico de Difusión de los productos y servicios vinculados a los procesos del ámbito de su competencia, así como el Plan Estratégico para fomentar la Conciencia Tributaria.
8	Otras funciones que se le asignen.

#### IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

<b>Coordinaciones internas</b>
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencias de tributos internos, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, Unidades orgánicas de la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional de Sistemas de Información, otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y control del Cumplimiento, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.



<b>Coordinaciones externas</b>
Gremios, ministerios, instituciones públicas autónomas, entidades financieras.

## V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Trabajo en oficina.
---------------------

## VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

---
-----

## VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?																												
<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Incompleta</td> <td>Completa</td> <td>Estudio Universitario/Técnico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>incompleto. Ciclo: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Egresado(a)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica básica</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Bachiller</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica superior</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Título o Bachiller con Maestría</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Maestría</td> </tr> </table>		Incompleta	Completa	Estudio Universitario/Técnico	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	incompleto. Ciclo: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input type="checkbox"/> Técnica básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Técnica superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Título o Bachiller con Maestría				<input checked="" type="checkbox"/> Maestría		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 150px;"> Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines a las carreras señaladas. </div>	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
	Incompleta	Completa	Estudio Universitario/Técnico																												
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	incompleto. Ciclo: <input type="text"/>																												
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)																												
<input type="checkbox"/> Técnica básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Bachiller																												
<input type="checkbox"/> Técnica superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura																												
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Título o Bachiller con Maestría																												
			<input checked="" type="checkbox"/> Maestría																												
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;"> Administración, Gestión Pública, Administración y Dirección de Proyectos, o menciones afines a las especialidades señaladas. </div>	<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"/> 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; min-height: 50px;"> ----- </div>																													

## VIII. CONOCIMIENTOS

### A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normativa interna relacionada a la atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normativa tributaria y aduanera, Gestión de la calidad del servicio, Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado.
--

### B.) Cursos y/o Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Diseño y gestión de procesos, Diseño y gestión de proyectos, Tributación.
---

### C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

Nivel de dominio				
OFIMÁTICA	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			<input checked="" type="checkbox"/>	
Excel			<input checked="" type="checkbox"/>	
Powerpoint			<input checked="" type="checkbox"/>	

Nivel de dominio				
IDIOMAS	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			<input checked="" type="checkbox"/>	
----				
----				

## IX. EXPERIENCIA

### Experiencia General

10 años de experiencia profesional.

### Experiencia Específica

A) Experiencia requerida para el puesto en la función o la materia (\*):

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

(\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia general.

B) Experiencia requerida en el sector público(\*\*):

----

(\*\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia específica señalada en el literal A)

C.) Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante profesional   ☐ Auxiliar o Asistente   ☐ Analista   ☐ Especialista   ☐ Supervisor / Coordinador   ☐ Jefe de área / o Dpto.   ☐ Gerente o Director

*Precisiones complementarias de la experiencia*

----

## X. NACIONALIDAD

Se requiere nacionalidad peruana   ☐ SI   ☒ NO

Sustento en caso de requerir nacionalidad peruana:

-----

## XI. HABILIDADES

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

<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código del puesto:	ES0604
	Edición:	Versión 1.1
	Línea de servicio secundaria / Línea de apoyo	06-ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, CIUDADANO Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre del puesto</b>	PROFESIONAL 6 EN PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Órgano y/o Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto</b>	DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR - GERENCIA DE PROCESOS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
<b>Nivel de carrera</b>	NIVEL DE CARRERA 6
<b>Cargo</b>	ESPECIALISTA 6
<b>Dependencia jerárquica lineal</b>	JEFE DE DIVISIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Dependencia funcional</b>	---
<b>Puestos a su cargo</b>	---

#### II. MISIÓN DEL PUESTO

Liderar el desarrollo e implementación de iniciativas de diseño y mejora de los procesos de registro, notificaciones y asistencia al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior; con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

#### III. FUNCIONES DEL PUESTO

<b>1</b>	Conducir y sustentar la elaboración de las propuestas de planes, programas, proyectos y estrategias para el diseño y mejora de los procesos del ámbito de su competencia, así como para la ampliación y optimización de la cobertura de los servicios de atención y la medición de la calidad de los mismos.
<b>2</b>	Dirigir la elaboración de las propuestas de actualización y mejora de los procesos, procedimientos y sistemas de soporte para los procesos del ámbito de su competencia, así como gestionar su aprobación; a fin de implementar los cambios propuestos.
<b>3</b>	Dirigir la implementación de las propuestas de actualización y mejora de los procesos y procedimientos del ámbito de su competencia; a fin de optimizarlos.
<b>4</b>	Efectuar el seguimiento y control de los entregables a su cargo, con la finalidad de lograr el cumplimiento de plazos mediante acciones preventivas y correctivas.
<b>5</b>	Proporcionar los lineamientos estratégicos para la elaboración del Plan de Mejora del Cumplimiento vinculado a los procesos del ámbito de su competencia, así como sustentar el mismo; a fin de contribuir al incremento del cumplimiento tributario.
<b>6</b>	Elaborar la estrategia de suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional y sustentar los lineamientos técnicos correspondientes, a fin de contar con la información necesaria para la mejora de los procesos del ámbito de su competencia.
<b>7</b>	Conducir la elaboración del Plan Estratégico de Difusión y sustentar la misma, a fin de facilitar el cumplimiento tributario.
<b>8</b>	Conducir la elaboración de lineamientos para la formulación de las estrategias para el fomento de la conciencia tributaria.
<b>9</b>	Sustentar el alcance técnico de las propuestas de disposiciones normativas vinculadas al diseño y mejora de los procesos del ámbito de su competencia.
<b>10</b>	Otras funciones que se le asignen.

#### IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

##### Coordinaciones internas

Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencias de tributos internos, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, Unidades orgánicas de la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional de Sistemas de Información, otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y control del Cumplimiento, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.

##### Coordinaciones externas

Gremios, ministerios, instituciones públicas autónomas, entidades financieras.

#### V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Trabajo en oficina.

#### VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

---

#### VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación	Incompleta		Completa	B.) Grado(s)/situación académica	C.) Profesiones, especialidades o carreras	D.) ¿Se requiere colegiatura?
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudio Universitario/Técnico incompleto. Ciclo: <input type="text"/>	Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines a las carreras señaladas.	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)		
<input type="checkbox"/> Técnica básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Bachiller		
<input type="checkbox"/> Técnica superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura		
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Título o Bachiller con Maestría		
				<input checked="" type="checkbox"/> Maestría	Administración, Gestión Pública, Administración y Dirección de Proyectos, o menciones afines a las especialidades señaladas.	E.) ¿Requiere habilitación profesional?
<input type="checkbox"/> Licencia de conducir				<input type="checkbox"/> Egresado <input checked="" type="checkbox"/> Titulado		<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
Clase : <input type="text"/>				<input type="checkbox"/> Doctorado		
Categoría : <input type="text"/>				<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Titulado	---	

#### VIII. CONOCIMIENTOS

##### A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normativa interna relacionada a la atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normativa tributaria y aduanera, Gestión de la calidad del servicio, Ley de contrataciones y adquisiciones del Estado.

**B.) Cursos y/o Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.**

Diseño y gestión de procesos, Diseño y gestión de proyectos, Tributación.

**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****Experiencia General**

13 años de experiencia profesional.

**Experiencia Específica**

A) Experiencia requerida para el puesto en la función o la materia (\*):

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

(\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia general.

B) Experiencia requerida en el sector público(\*\*):

----

(\*\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia específica señalada en el literal A)

C.) Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante profesional   ☐ Auxiliar o Asistente   ☐ Analista   ☐ Especialista   ☐ Supervisor / Coordinador   ☐ Jefe de área / o Dpto.   ☐ Gerente o Director

*Precisiones complementarias de la experiencia*

----

**X. NACIONALIDAD**

Se requiere nacionalidad peruana   ☐ SI   ☒ NO

Sustento en caso de requerir nacionalidad peruana:

**XI. HABILIDADES**

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

<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código del puesto:	ES0624
	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

<b>Nombre del puesto</b>	PROFESIONAL 5 EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y USUARIO DE COMERCIO EXTERIOR
<b>Órgano y/o Unidad (es) orgánica (s) a la que pertenece el puesto</b>	GERENCIA DE PROYECTOS - INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO
<b>Nivel de carrera</b>	NIVEL DE CARRERA 5
<b>Cargo</b>	ESPECIALISTA 5
<b>Dependencia jerárquica lineal</b>	GERENTE DE PROYECTOS
<b>Dependencia funcional</b>	---
<b>Puestos a su cargo</b>	---

#### II. MISIÓN DEL PUESTO

Formular y desarrollar proyectos institucionales, a cargo de la Intendencia, relacionados a los procesos de registro, notificaciones y asistencia al contribuyente y usuario de comercio exterior; con la finalidad de obtener mayor efectividad en la facilitación de cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras o de otra naturaleza.

#### III. FUNCIONES DEL PUESTO

1	Elaborar el Plan de Gestión de los Proyectos institucionales, a fin de optimizar el desarrollo de los mismos.
2	Dirigir la formulación de los modelos de procesos de negocios que sustentan los proyectos institucionales a cargo de la Intendencia, así como los requerimientos informáticos que soportan los modelos desarrollados; a fin de llevar a cabo dichos proyectos.
3	Administrar la implementación de los proyectos Institucionales a cargo de la Intendencia, a fin de cumplir con los objetivos establecidos en los mismos.
4	Gestionar el riesgo del proyecto, así como realizar las acciones preventivas y correctivas para asegurar el cumplimiento de los entregables y el éxito del proyecto.
5	Proponer los indicadores de resultados de los procesos del ámbito de su competencia y que se encuentren relacionados a los proyectos institucionales en implementación.
6	Elaborar y sustentar los informes de estado del proyecto institucional a cargo de la Intendencia y las solicitudes de cambio correspondientes.
7	Otras funciones que se le asignen.

#### IV. COORDINACIONES PRINCIPALES

<b>Coordinaciones internas</b>
Unidades de Servicios al Contribuyente de Intendencias de tributos internos, Unidades de Atención al Usuario Aduanero de Intendencias de Aduanas, Unidades orgánicas de la Intendencia Nacional Jurídica, Intendencia Nacional de Sistemas de Información, otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y control del Cumplimiento, Oficina de Defensoría al Contribuyente y Usuario Aduanero.
<b>Coordinaciones externas</b>
Gremios, ministerios, instituciones públicas autónomas, entidades financieras.

## V. CONDICIONES ESPECIALES DEL PUESTO

Trabajo en oficina.

## VI. MEDIOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

---

## VII. FORMACIÓN ACADÉMICA

### A.) Formación

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☐ Licencia de conducir

Clase :

Categoría :

### B.) Grado(s)/situación académica

Estudio Universitario/Técnico incompleto. Ciclo:

☐ Egresado(a)

☐ Bachiller

☒ Título/ Licenciatura

☐ Título o Bachiller con Maestría

☒ Maestría

☐ Egresado ☒ Titulado

☐ Doctorado

☐ Egresado ☐ Titulado

### C.) Profesiones, especialidades o carreras

Derecho, Contabilidad, Economía, Administración, Ingeniería o menciones afines a las carreras señaladas.

Administración, Gestión Pública, Administración y Dirección de Proyectos, o menciones afines a las especialidades señaladas.

---

### D.) ¿Se requiere colegiatura?

☐ Sí ☒ No

### E.) ¿Requiere habilitación profesional?

☐ Sí ☒ No

## VIII. CONOCIMIENTOS

### A.) Conocimientos técnicos principales requeridos para el puesto

Normativa interna relacionada a la atención al contribuyente y usuarios de comercio exterior, Normativa tributaria y aduanera, Gestión de la calidad del servicio.

### B.) Cursos y/o Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Diseño y gestión de procesos, Diseño y gestión de proyectos, Tributación.

### C.) Conocimientos de ofimática e idiomas

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			<input checked="" type="checkbox"/>	
Excel			<input checked="" type="checkbox"/>	
Powerpoint			<input checked="" type="checkbox"/>	

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés			<input checked="" type="checkbox"/>	
----				
----				

**IX. EXPERIENCIA**

**Experiencia General**

10 años de experiencia profesional.

**Experiencia Específica**

A) Experiencia requerida para el puesto en la función o la materia (\*):

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

(\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia general.

B) Experiencia requerida en el sector público(\*\*):

----

(\*\*) La experiencia señalada en este rubro está incluido en la experiencia específica señalada en el literal A)

C.) Nivel mínimo de puesto que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐

Practicante profesional

☐

Auxiliar o Asistente

☐

Analista

☐

Especialista

☐

Supervisor / Coordinador

☐

Jefe de área / o Dpto.

☐

Gerente o Director

*Precisiones complementarias de la experiencia*

----

**X. NACIONALIDAD**

Se requiere nacionalidad peruana

☐

SI

☒

NO

Sustento en caso de requerir nacionalidad peruana:

**XI. HABILIDADES**

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