

**ANEXO DE LA RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 342 - 2015/SUNAT
QUE APRUEBA NUEVA VERSIÓN DE LA POLÍTICA DE CARRERA LABORAL DE LA
SUNAT**

En la SUNAT, la carrera laboral de los trabajadores se desarrolla de manera transparente y predecible, en igualdad de oportunidades hacia y desde las distintas líneas de servicio y de Apoyo, y se promueve la especialización y la diversidad del conocimiento de los trabajadores, a fin de asegurar su más alta productividad y rendimiento atendiendo, a la vez, su necesidad de desarrollo laboral.

1. FINALIDAD

Establecer las bases y lineamientos generales para la implementación del Sistema de Carrera Laboral de la SUNAT, con el objetivo que los trabajadores de la institución puedan planificar y acceder, de manera progresiva, a una mayor oportunidad de desarrollo laboral sobre la base de la formación, los conocimientos y el aporte de valor.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- Ley N° 28175 – Ley Marco del Empleo Público.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Ley N° 29816 – Ley de Fortalecimiento de la SUNAT y modificatoria.
- Ley N° 30114 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2014 y modificatoria.
- Resolución de Superintendencia N° 117-2012/SUNAT – Aprueba el Modelo de Gestión de los Recursos Humanos de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT – Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, y modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N° 297-2014/SUNAT – Aprueba el Estatuto de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N° 179-2015/SUNAT – Aprueba actualización de los cargos estructurales de los Grupos Ocupacionales Especialista y de Apoyo de la SUNAT.

3. ALCANCE

Comprende a los trabajadores sujetos a los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y del Decreto Legislativo N° 728, con contrato a plazo indeterminado.

No aplica a los trabajadores que asumen cargos considerados de confianza o cargos de directivo superior de libre designación y remoción, a partir del cual mantienen vínculo laboral con la institución.

4. DEFINICIONES

4.1 Afinidad

Está determinada por la complementariedad entre las distintas líneas de servicio en las que se realizan actividades comunes o conexas o por los conocimientos y experiencia afines requeridos para ejecutar dichas líneas de servicio. En el Anexo N° 3 se detalla la afinidad existente entre grupos de líneas de servicio.

4.2 Factor de Desarrollo en la Carrera Laboral

Corresponde a la formación, conocimiento y aporte de valor a que se refiere el numeral 5.2 de la presente Política.

4.3 Línea de Apoyo

Es la agrupación de las actividades de soporte técnico y administrativo que se realizan en las distintas líneas de servicio y que se organizan en tres tipos: línea de apoyo técnica, línea de apoyo asistente y línea de apoyo auxiliar.

Las líneas de apoyo asistente y auxiliar son transversales a las líneas de servicio.

En el Anexo N° 2 se detallan las líneas de apoyo.

4.4 Línea de Servicio

Son las distintas especialidades en las que se asocian actividades relacionadas y que están comprendidas dentro de los procesos que se desarrollan en la institución. Son de dos tipos: líneas de Servicio principales y líneas de servicio secundarias, las cuales se desprenden de las primeras.

En el Anexo N° 1 se señala y describe cada una de las líneas de servicio de la institución.

4.5 Manual de Perfiles de Puestos - MPP

Es el documento de gestión que describe de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la SUNAT, desarrollados a partir de la estructura orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones, el Cuadro para Asignación de Personal - CAP, entre otros documentos de gestión interna.

4.6 Niveles de Carrera

Son los estamentos existentes al interior de cada línea de servicio y línea de apoyo, que se distinguen entre sí por criterios diferenciadores tales como la complejidad, el grado de especialización y la responsabilidad que conllevan, según corresponda.

Corresponde al cargo estructural asignado a cada trabajador.

Los niveles de carrera de las líneas de servicio y líneas de apoyo se detallan en el Anexo N° 4.

4.7 Puesto

Es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a una o más posiciones dentro de la SUNAT, así como los requisitos para su adecuado ejercicio.

4.8 Sistema de Carrera Laboral

Es el conjunto de instrumentos de gestión, políticas, procedimientos y demás normatividad interna que permite generar oportunidad de desarrollo laboral a los trabajadores de la SUNAT.

5. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

5.1 GENERALIDADES

- a) Los principios en los que se sustenta el Sistema de Carrera Laboral son la transparencia, probidad, mérito, imparcialidad, equidad, legalidad y sostenibilidad, los mismos que se encuentran definidos en el Modelo de Gestión de los Recursos Humanos de la SUNAT.

- b) El Sistema de Carrera Laboral se estructura sobre la base de las líneas de servicio principales y secundarias, las líneas de apoyo y los niveles de carrera.
- c) Para su funcionamiento, se toma en cuenta el número de plazas vacantes y presupuestadas aprobadas en el CAP y previstas en el Presupuesto Analítico de Personal.
- d) El número de plazas por puesto, por nivel de carrera y línea de servicio o línea de apoyo está determinado por el dimensionamiento institucional, el cual se sustenta en el análisis e identificación de la cantidad de recursos humanos necesarios para el cumplimiento de los fines de la institución.
- e) Para el desarrollo en el sistema de carrera laboral, la cobertura de las posiciones de niveles 2 en adelante de cada línea de servicio o de apoyo se realiza a través de concursos de mérito para la carrera laboral. Si luego de dichos concursos quedan puestos vacantes, se podrá realizar convocatorias públicas de mérito para cubrirlos.

5.2 FACTORES DE DESARROLLO EN LA CARRERA LABORAL

Los factores esenciales para el desarrollo de la carrera laboral son los siguientes:

a) Factor 1: Formación

- a.1 Para el personal Especialista: Constituida por el grado académico o título profesional otorgado por una universidad, así como por los equivalentes otorgados por las Fuerzas Armadas y Policiales debidamente registrados conforme a ley.
- a.2 Para el personal de la línea de apoyo: Constituida por el nivel de estudios técnicos o título técnico que el nivel de carrera requiera, según corresponda, debidamente acreditado.

b) Factor 2: Conocimientos

Constituido por los conocimientos técnicos o especializados requeridos de acuerdo al perfil del puesto, así como por los adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Incluye el Curso Aduanero y Tributario – CAT¹, cuando corresponda.

c) Factor 3: Aporte de valor

Definido como la contribución del trabajador a la cadena de valor institucional, orientado al logro de su misión y visión. Comprende:

- c.1 Evaluación de desempeño: Corresponde a los resultados obtenidos por el trabajador en la evaluación de competencias y logros de metas.
- c.2 Experiencia: Es el período de tiempo en uno o más puestos dentro de una o más líneas de servicios afín(es) o líneas de apoyo.

Los requisitos mínimos de los factores 1 y 2 serán determinados en cada uno de los perfiles de puesto recogidos en el MPP.

Los requisitos mínimos del factor 3 son los establecidos en los Anexos N° 5 y 6².

Asimismo, en el procedimiento para el concurso de mérito para la carrera laboral se establecerá el puntaje adicional por conceptos tales como:

¹ Curso Aduanero y Tributario (CAT), Curso de Aduanas y de Administración Tributaria (CAAT), Básico de Administración Tributaria (BAT) o Básico de Administración Aduanera (BAA) dictados por el IAT; el Curso de Formación de Especialistas en Aduanas, Curso Modular de Especialistas en Aduanas, Curso de Oficiales de Aduanas o Curso para Oficiales del Resguardo Aduanero del Perú dictados por la ex Escuela Nacional de Aduanas o Escuela de Capacitación Aduanera; o sus equivalentes.

² En el MPP se recogerán los requisitos mínimos establecidos en los Anexos N° 5 y 6 respecto del concepto Experiencia.

1. En el Factor 1, por contar con más de un título profesional o grado académico, o más de un título profesional técnico en el caso del personal de la línea de apoyo, vinculados al puesto al que postula.
2. En el Factor 2, por contar con diplomados o especializaciones adicionales al perfil del puesto, vinculados al puesto al que se postula.
3. En el Factor 3, por registrar calificaciones de evaluación de desempeño por encima del mínimo requerido.

Adicionalmente, el procedimiento para el concurso de mérito para la carrera laboral establecerá el puntaje adicional que se otorgará al Factor 3 por el cumplimiento de una o más de las siguientes condiciones:

- a) El desempeño de docencia interna o externa en representación de la institución, siempre que ésta se realice por el tiempo mínimo que se establezca.
- b) El tiempo de servicio prestado en zona de frontera o en zona de alto riesgo establecidas por la institución.
- c) El desarrollo de pasantías y/o trabajos de investigación en entidades públicas y/o privadas que tengan vinculación con las funciones que realiza la SUNAT y que hayan sido autorizadas por ésta.
- d) El reconocimiento por la implementación de propuestas de mejora, la realización de acciones meritorias, la participación destacada en actividades académicas o de investigación, entre otros, que estén vinculadas a las funciones que desarrolla la institución.

6. DESARROLLO EN EL SISTEMA DE CARRERA LABORAL

El desarrollo en el Sistema de Carrera Laboral sólo se produce por concurso de mérito para la carrera laboral, en función a la necesidad institucional y a la existencia de plazas vacantes y presupuestadas determinadas por el dimensionamiento institucional.

6.1 DESARROLLO REGULAR

El desarrollo regular se puede dar de la siguiente manera:

- a) Vertical: Se produce en la búsqueda de especialización del conocimiento, cuando el personal Especialista o personal de la línea de apoyo se moviliza de un nivel de carrera determinado al nivel inmediato superior para asumir una función de mayor complejidad y responsabilidad, dentro de una misma línea de servicio secundaria o de apoyo.
- b) Lateral: Se produce en la búsqueda de diversidad del conocimiento, cuando el personal Especialista se moviliza desde un nivel de carrera a otro equivalente en una línea de servicio secundaria diferente.

En el caso del personal de la línea de apoyo se produce cuando se da la movilidad entre la línea de apoyo auxiliar - Nivel 2, la línea de apoyo asistente - Nivel 1 y la línea de apoyo técnica - Nivel 1.

- c) Diagonal: Se produce en la búsqueda de diversidad del conocimiento, cuando el personal Especialista se moviliza desde un nivel de carrera a otro inmediato superior en una línea de servicio secundaria distinta.

En el caso del personal de la línea de apoyo se produce cuando se da la movilidad desde la línea de apoyo auxiliar - Nivel 1 a la línea de apoyo asistente - Nivel 1 o a la línea de apoyo técnica - Nivel 1.

6.2 DESARROLLO ACELERADO

Excepcionalmente, con el objetivo de reconocer el potencial, el alto desempeño y promover un mayor rendimiento y productividad, el personal Especialista podrá acelerar su desarrollo participando en un concurso de mérito para la carrera laboral, siempre que cumpla las siguientes condiciones:

- a) Acreditar una experiencia mínima de un (1) año en el nivel 1 o 2, o de dos (2) años en el nivel 3,4 o 5, de la línea de servicio a la que postula o afín.
- b) Haber obtenido una calificación sobresaliente en las evaluaciones de desempeño laboral correspondiente al (los) periodo(s) señalados en el inciso anterior.
- c) Haber superado las evaluaciones de calificación del potencial, de acuerdo a los procedimientos que para tal fin se establezcan en el marco de la gestión del talento institucional.
- d) Los demás requisitos mínimos que se establezcan en el MPP.

7. ETAPA DE ADECUACIÓN

7.1 La etapa de adecuación es previa a la etapa de desarrollo en el sistema de carrera laboral y se realiza de manera progresiva por cada línea de servicio o de apoyo, de acuerdo al dimensionamiento institucional y siempre que exista plaza prevista, presupuestada y vacante.

7.2 La etapa de adecuación se llevará a cabo durante el año 2016.

7.3 En esta etapa se encuentran comprendidos los trabajadores a que se refiere el numeral 3 de la presente Política y que ingresaron a la institución hasta el 31 de julio de 2015.

7.4 La etapa de adecuación comprende lo siguiente:

- i. Asignación de puesto de oficio, manteniendo el nivel de carrera, el nivel remunerativo y el grupo ocupacional al que pertenece el trabajador.
- ii. Asignación por concurso de mérito para la carrera laboral, accediendo a un nivel de carrera superior o a una línea de servicio o de apoyo distinta.

7.5 **Asignación de puesto de oficio:** Consiste en la asignación formal de cada trabajador a un puesto de una línea de servicio, línea afín o línea de apoyo, según corresponda, previamente determinado por el dimensionamiento institucional, considerando únicamente su nivel de carrera y la línea de servicio o línea de apoyo en la que prestan labores en el momento de dicha asignación.

De no contarse con puesto vacante en la unidad orgánica u órgano donde labora el trabajador, éste podrá ser asignado a otra unidad orgánica u órgano en la misma línea de servicio o líneas de servicios afines o línea de apoyo, según los criterios objetivos que se establezcan para tal fin.

7.6 **Asignación por concurso de mérito para la carrera laboral:** Consiste en la asignación de un nivel de carrera superior o el cambio de línea de servicio o de apoyo, cuando el trabajador resulte ganador de un concurso de mérito para la carrera laboral

Para participar en dicho concurso, se deberá cumplir con los requisitos mínimos a que se refieren los Anexos N° 7 y 8, según corresponda.

El referido concurso puede incluir una evaluación técnica, la presentación y análisis de casos, la evaluación de proyectos, una entrevista personal, entre otras, de acuerdo a las disposiciones que para tal fin establezca la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

8. PROCEDIMIENTOS Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 Mediante Resolución de Intendencia Nacional de Recursos Humanos se aprobará los procedimientos necesarios para la adecuación y el desarrollo en el Sistema de Carrera Laboral, previa opinión del Comité Estratégico de Alta Dirección. Asimismo, dicha Intendencia publicará los cronogramas correspondientes.
- 8.2 De producirse situaciones no previstas en la presente Política, las mismas serán resultas por la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

Anexo N° 1: LÍNEAS DE SERVICIO

Líneas de Servicio principales		Líneas de Servicio secundarias	
1	Fiscalización	1.1	Auditoría
		1.2	Gestión de riesgo
2	Control aduanero de mercancías, personas y medios de transporte	2.1	Despacho aduanero
		2.2	Control aduanero
		2.3	Gestión de riesgo aduanero
3	Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior	3.1	Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior
4	Recaudación, gestión y recuperación de la deuda	4.1	Control de la deuda y devoluciones
		4.2	Cobranza
5	Atención de asuntos jurídicos	5.1	Recursos impugnatorios
		5.2	Asesoría legal
		5.3	Defensa legal
6	Soluciones de tecnologías de la información	6.1	Soluciones de servicios Informáticos
		6.2	Arquitectura de sistemas y seguridad informática
7	Administración de sistemas de información	7.1	Soporte a usuarios
		7.2	Soporte a operaciones
8	Administración y gestión de los recursos	8.1	Administración de bienes, servicios y obras
		8.2	Administración financiera
		8.3	Administración de recursos humanos
9	Control institucional	9.1	Control institucional
10	Investigación y estudios económicos	10.1	Investigación y estudios económicos
11	Gestión Institucional	11.1	Planeamiento y control de gestión
		11.2	Gestión de procesos

La definición de las líneas de servicio es la siguiente:

1. **Fiscalización:** Línea de servicio principal que comprende el examen de la razonabilidad y veracidad de la información tributaria, aduanera o de otra naturaleza, declaradas por los contribuyentes o usuarios del comercio exterior o por los obligados por normas especiales, con la finalidad de cerrar las brechas de veracidad y de cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras o de otra naturaleza.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

1.1 **Auditoría:** Comprende la constatación de la realización de actividades económicas, la verificación de la correcta determinación del hecho generador de la obligación tributaria o aduanera, la verificación de la correcta documentación de las operaciones, la verificación para la devolución de beneficios tributarios y aduaneros y las acciones de inducción al cumplimiento de la brechas antes señaladas, con la finalidad de incentivar el cumplimiento tributario y aduanero.

1.2 **Gestión de riesgo:** Comprende el análisis de perfiles de riesgo dentro de las operaciones de tributos internos. Incluye la selección y programación de las acciones de auditoría.

2. **Control aduanero de mercancías, personas y medios de transporte:** Línea de servicio principal que comprende el aseguramiento del control de tráfico internacional y tránsito de mercancías, medios de transporte y personas, en cumplimiento de la legislación tributaria - aduanera y otras disposiciones encargadas a la SUNAT, a través

de la ejecución de acciones de control así como el diseño y desarrollo del marco técnico - normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para su optimización.

Tiene tres líneas de servicio secundarias:

- 2.1. **Despacho aduanero:** Comprende la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones tributaria - aduaneras y el cumplimiento de las formalidades aduaneras dentro del proceso de despacho.
- 2.2. **Control aduanero:** Comprende la prevención, detección, represión del contrabando y el control del tráfico de mercancías, a través de la ejecución de acciones operativas.
- 2.3. **Gestión de riesgo aduanero:** Comprende la evaluación y valoración de riesgos, la identificación y análisis de indicadores y perfiles de riesgos, así como la propuesta de acciones para administrar y/o mitigar los riesgos priorizados, con el objetivo de ejercer un control que facilite y asegure el tráfico internacional y tránsito de mercancías, medios de transporte y personas dentro de las operaciones aduaneras y demás acciones de control encargadas a la SUNAT.

3. **Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior:** Línea de servicio principal que comprende la asistencia, atención, orientación y difusión a la ciudadanía, a los contribuyentes y a los usuarios de comercio exterior de los servicios que presta la institución, así como la gestión de la conciencia tributaria y la atención de quejas y sugerencias.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

4. **Recaudación, gestión y recuperación de la deuda:** Línea de servicio principal que comprende la administración de la recaudación así como de la gestión y recuperación de la deuda, incluyendo el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

- 4.1 **Control de la deuda y devoluciones:** Comprende el seguimiento y control de la declaración y pago de la deuda tributaria y aduanera por concepto de los tributos y otras obligaciones administradas, así como los procesos vinculados y la devolución de los pagos indebidos o en exceso.
- 4.2 **Cobranza:** Comprende la recuperación de los importes adeudados por los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

5. **Atención de asuntos jurídicos:** Línea de servicio principal que comprende la atención de los asuntos de orden jurídico. Comprende el diseño y desarrollo del marco técnico - normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de sus procesos.

Tiene tres líneas de servicio secundarias:

- 5.1 **Recursos impugnatorios:** Comprende la atención de los recursos impugnatorios contra resoluciones o actos que resuelven asuntos contenciosos y no contenciosos, tributarios y aduaneros y otros conceptos asignados a la institución.
- 5.2 **Asesoría legal:** Comprende el apoyo legal a los órganos y las unidades orgánicas de la institución, absolución de las consultas, interpretación legal y proyección de normas.

5.3 **Defensa legal:** Comprende la representación y defensa de los intereses de la institución y de los trabajadores emplazados en el ejercicio regular de sus funciones.

6. **Soluciones de tecnologías de la información:** Línea de servicio principal que comprende la búsqueda, análisis y selección de las nuevas tecnologías y soluciones de servicio informáticas que pueden ser implementadas en la arquitectura de sistemas de acuerdo con los estándares establecidos para brindar los servicios informáticos requeridos por los usuarios y asegurar que los sistemas incorporen los esquemas de seguridad necesarios. Asimismo comprende el análisis de requerimientos de los sistemas informáticos para su desarrollo o mantenimiento que soportarán los servicios informáticos.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

6.1 **Soluciones de servicios informáticos:** Comprende el análisis, selección de nuevas soluciones, el análisis de requerimientos de los sistemas informáticos así como el desarrollo o mantenimiento de los sistemas de información desde el diseño, la construcción y las pruebas con la finalidad de atender los requerimientos de la institución, que dan soporte a los distintos procesos.

6.2 **Arquitectura de sistemas y seguridad informática:** Comprende la definición e implementación de la política de seguridad informática, el modelamiento de datos, las aplicaciones y la infraestructura tecnológica.

7. **Administración de sistemas de información:** Línea de Servicio principal que comprende la administración y gestión de los sistemas de información necesarios para la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

7.1 **Soporte a usuarios:** Comprende la optimización de los tiempos de atención y el aseguramiento de la operatividad de los servicios informáticos.

7.2 **Soporte a operaciones:** Comprende la garantía de disponibilidad de servicios informáticos y de soluciones oportunas a los incidentes de la plataforma informática.

8. **Administración y gestión de los recursos:** Línea de servicio principal que comprende la administración y gestión de los recursos materiales, financieros y humanos de la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene tres líneas de servicio secundarias:

8.1 **Administración de bienes, servicios y obras:** Comprende la administración y gestión de los bienes, servicios, obras, almacenes y documentos de la institución a fin de asegurar el suministro, custodia y trámite documentario de forma oportuna y

eficaz. Comprende también la gestión de las comunicaciones externas a fin de fortalecer la imagen institucional, así como la gestión del riesgo de desastres y la seguridad institucional.

8.2 Administración financiera: Comprende la administración y gestión de los recursos financieros de la institución a través del seguimiento y control de la información contable y presupuestal para la toma de decisiones.

8.3 Administración de recursos humanos: Comprende la administración y gestión de los procesos de incorporación y desvinculación, rendimiento laboral, compensación, capacitación y formación, línea de carrera laboral y relaciones humanas.

9. Control Institucional: Línea de servicio principal y secundaria que comprende la provisión de los elementos del Sistema Nacional de Control para promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, mediante la ejecución de los servicios de control. También comprende la promoción y desarrollo de acciones para fortalecer la integridad y la ética del personal así como la lucha contra la corrupción.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

10. Investigación y estudios económicos: Línea de Servicio principal y secundaria que comprende la elaboración de estudios económicos, tributarios, aduaneros, proyecciones de recaudación, estadísticas y otros necesarios para la toma de decisiones en la institución.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

11. Gestión institucional: Línea de servicio principal que tiene como finalidad la formulación de planes de la institución, así como la puesta en práctica de actividades destinadas al monitoreo, seguimiento, medición y control de la gestión con el fin de asegurar la coherencia del accionar institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, aborda el diseño de la estructura organizacional y funcional de la institución, así como las actividades relacionadas a la gestión y mejora de los procesos institucionales.

Incluye el diseño y desarrollo del marco técnico-normativo, estrategias, programas, planes y proyectos requeridos para la optimización de los procesos que corresponden a esta línea de servicio.

Tiene dos líneas de servicio secundarias:

11.1. Planeamiento y control de gestión: Comprende la formulación y consolidación de los planes institucionales, el seguimiento y el control de gestión de los mismos así como el asesoramiento y la elaboración de instrumentos necesarios para la gestión de proyectos orientados al desarrollo institucional.

11.2. Gestión de Procesos: Comprende el diseño de la estructura organizacional y funcional de la institución, así como la gestión y mejora de procesos de la entidad.

Anexo N° 2: LÍNEAS DE APOYO

Las líneas de apoyo son las siguientes:

- Línea de apoyo técnica** : Comprende las labores de apoyo técnico y administrativo vinculadas a los procesos que conforman las diferentes líneas de servicio de la institución.
- Línea de apoyo asistente** : Comprende las labores de apoyo administrativo para la gestión del flujo documentario de una unidad orgánica, así como la atención, coordinación y asistencia administrativa al directivo y a los integrantes de la unidad orgánica. Dichas labores son transversales a las líneas de servicio de la institución.
- Línea de apoyo auxiliar** : Comprende las labores de apoyo complementario a las Líneas de Apoyo técnico y administrativo, y son transversales a las líneas de servicio de la institución.

Anexo N° 3: AFINIDAD ENTRE LÍNEAS DE SERVICIO

GRUPO	LÍNEAS DE SERVICIO PRINCIPAL	LÍNEAS DE SERVICIO SECUNDARIA
A	Fiscalización	Auditoría
		Gestión de riesgo
B	Control aduanero de mercancías, personas y medios de transporte	Despacho aduanero
		Control aduanero
		Gestión de riesgo aduanero
C	Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior	Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior
	Recaudación, gestión y recuperación de la deuda	Control de la deuda y devoluciones
		Cobranza
D	Atención de asuntos jurídicos	Recursos impugnatorios
		Asesoría legal
		Defensa legal
E	Soluciones de tecnologías de la información	Soluciones de servicios informáticos
		Arquitectura de sistemas y seguridad informática
	Administración de sistemas de información	Soporte a usuarios
		Soporte a operaciones
F	Administración y gestión de los recursos	Administración de bienes, servicios y obras
		Administración financiera
		Administración de recursos humanos
	Control institucional	Control institucional
G	Investigación y estudios económicos	Investigación y estudios económicos
	Gestión institucional	Planeamiento y control de gestión
		Gestión de procesos

Existe afinidad entre las líneas de servicio secundarias de cada uno de los Grupos, así como entre:

- Los Grupos A, B, C, D, G.
- El Grupo D y las líneas de servicio secundaria de Administración de bienes, servicios y obras; Administración financiera y Administración de Recursos Humanos del Grupo F.
- Las líneas de servicio secundarias de: Atención al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior (Grupo C), Soluciones de servicios informáticos (Grupo E), Soporte a Usuarios (Grupo E), Administración de bienes, servicios y obras (Grupo F)
- La línea de Servicio secundaria Soluciones de servicios informáticos del Grupo E y las líneas de servicio secundarias Planeamiento y control de gestión o Gestión de procesos del Grupo G.
- La línea de servicio secundaria Control Institucional con los grupos A, B, C, D, E, F.

Anexo N° 4: NIVELES DE CARRERA

DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO:

Nivel de Carrera	Denominación
6	Especialista 6
5	Especialista 5
4	Especialista 4
3	Especialista 3
2	Especialista 2
1	Especialista 1

DE LAS LÍNEAS DE APOYO:

LÍNEA DE APOYO TÉCNICA

Nivel de Carrera	Denominación
5	Técnico 5
4	Técnico 4
3	Técnico 3
2	Técnico 2
1	Técnico 1

LÍNEA DE APOYO ASISTENTE

Nivel de Carrera	Denominación
4	Asistente Ejecutiva 4
3	Asistente Ejecutiva 3
2	Asistente Ejecutiva 2
1	Asistente Ejecutiva 1

LÍNEA DE APOYO AUXILIAR

Nivel de Carrera	Denominación
2	Auxiliar 2
1	Auxiliar 1

Anexo N° 5: REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN LAS LÍNEAS DE SERVICIO POR NIVEL DE CARRERA PARA EL FACTOR 3 – APORTE DE VALOR

Nivel de Carrera	Factor 3 Aporte de valor	
	Evaluación de desempeño promedio *	Experiencia
6	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 5
5	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 4
4	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 3
3	Esperado	2 años en el Nivel de Carrera 2
2	Esperado	2 años en el Nivel de Carrera 1
1	---	---

(*) Promedio 3 o 2 últimos años según corresponda.

Anexo N° 6: REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN LAS LÍNEAS DE APOYO POR NIVEL DE CARRERA PARA EL FACTOR 3 – APOORTE DE VALOR

Línea Técnica

Nivel de Carrera	Factor 3 Aporte de valor	
	Evaluación de desempeño promedio*	Experiencia
5	Esperado	3 años en el nivel de carrera 4
4	Esperado	3 años en el nivel de carrera 3
3	Esperado	2 años en el nivel de carrera 2
2	Esperado	2 años en el nivel de carrera 1
1	-----	---

(*) Promedio 3 o 2 últimos años según corresponda.

Línea de Asistente

Nivel de Carrera	Factor 3 Aporte de valor	
	Evaluación de desempeño promedio*	Experiencia
4	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 3
3	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 2
2	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 1
1	---	---

(*) Promedio 3 últimos años.

Línea auxiliar

Nivel de Carrera	Factor 3 Aporte de valor	
	Evaluación de desempeño promedio*	Experiencia
2	Esperado	3 años en el Nivel de Carrera 1
1	---	---

(*) Promedio 3 últimos años.

Anexo N° 7: REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN LA POSTULACIÓN EN LAS LÍNEAS DE SERVICIO PARA LA ETAPA DE ADECUACIÓN

Nivel de carrera	Factor 1 Formación	Factor 2 Conocimientos	Factor 3 Experiencia
6	Título universitario y estudios de maestría concluidos*	CAT**	15 años(***)
5	Título universitario y estudios de maestría concluidos*	CAT**	12 años(***)
4	Título universitario	CAT**	9 años(***)
3	Título universitario	CAT**	6 años(***)
2	Título universitario	CAT**	3 años(***)
1	Bachiller universitario	CAT**	--

- (*) Implica la conclusión satisfactoria de todos los cursos que son parte del plan de estudios del programa, de acuerdo a la normatividad interna de la universidad. Debe ser acreditado con la Constancia de Egresado correspondiente.
- (**) Curso Aduanero y Tributario (CAT), Curso de Aduanas y de Administración Tributaria (CAAT), Básico de Administración Tributaria (BAT) o Básico de Administración Aduanera (BAA) dictados por el IAT; el Curso de Formación de Especialistas en Aduanas, Curso Modular de Especialistas en Aduanas, Curso de Oficiales de Aduanas o Curso para Oficiales del Resguardo Aduanero del Perú dictados por la ex Escuela Nacional de Aduanas o Escuela de Capacitación Aduanera; o sus equivalentes. Cuando corresponda, de acuerdo a lo que establezca el Perfil del Puesto.
- (***) Se considera el período de tiempo en la institución en una o más líneas de servicio afines, en cualquier régimen laboral.

Anexo N° 8: REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN LA POSTULACIÓN EN LAS LÍNEAS DE APOYO PARA LA ETAPA DE ADECUACIÓN

Línea de apoyo técnica

Nivel de Carrera	Factor 1 Formación	Factor 3 Experiencia
5	Título profesional técnico(*)	12 años(****)
4	Título profesional técnico(*)	9 años(****)
3	Título profesional técnico(*)	6 años(****)
2	Título técnico(**)	3 años(****)
1	Egresado técnico (***)	----

(*) Título a nombre de la Nación (duración mínima de estudios de 3 años).

(**) Título a nombre de la Nación (duración mínima de estudios de 1 año).

(***) De CETPRO (Centros de Educación Técnico Productiva), o CEO (Centro de Educación Ocupacional) o PEO (Programa de Educación Ocupacional).

(****) Se considera el período de tiempo en la institución en una o más Línea de Servicio afines, en cualquier régimen laboral.

Línea de apoyo asistente

Nivel de Carrera	Factor 1 Formación	Factor 3 Experiencia
4	Título profesional técnico de asistente de gerencia o equivalente (*)	9 años(***)
3	Título profesional técnico de asistente de gerencia o equivalente (*)	6 años(***)
2	Título técnico de secretaria o equivalente (**)	3 años(***)
1	Título técnico de secretaria o equivalente (**)	----

(*) Título a nombre de la Nación o certificación con valor oficial (duración mínima de estudios de 2 años).

(**) Certificación con valor oficial (duración mínima de estudios de 1 año).

(***) Se considera el período de tiempo en la institución, en cualquier régimen laboral.

Línea de apoyo auxiliar

Nivel de Carrera	Factor 1 Formación	Factor 3 Experiencia
2	Licencia de conducir categoría A2 o A3	3 años(*)
1	----	-----

(**) Se considera el período de tiempo en la institución, en cualquier régimen laboral.