

## ANEXO

### MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

#### **Artículo 5°.- Estructura Orgánica de la SUNAT**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria cuenta con la siguiente estructura orgánica:

(...)

#### **ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL**

##### **Secretaría Institucional**

Gerencia de Comunicaciones

Gerencia de Imagen Institucional

Gerencia de Administración Documentaria y Archivo

División de Administración Documentaria

División de Archivo Central

##### **Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero**

##### **Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción**

##### **Oficina Nacional de Planeamiento**

Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

División de Planeamiento

División de Evaluación y Seguimiento

Gerencia de Organización y Procesos

##### **Instituto Aduanero y Tributario**

Gerencia de Formación Interna

División de Formación Presencial

División de Formación Virtual

Gerencia de Formación Externa e Investigación

División de Formación Externa

División de Investigación Académica

Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos

#### **ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA Y ADMINISTRACIÓN INTERNA.**

#### **ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO**

Oficina de Negociaciones, Cooperación Técnica y Convenios

##### **Intendencia Nacional de Estudios Económicos y Estadística**

Gerencia de Estudios Económicos

Gerencia de Estadística

##### **Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento**

Oficina de Gestión y Análisis de Información para el Cumplimiento

Gerencia de Proyectos

Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento

División de Procesos de Deuda y Recaudación

División de Procesos de Fiscalización

División de Procesos de Servicios al Contribuyente y Usuario de Comercio Exterior

Gerencia de Cumplimiento de Grandes Empresas

Gerencia de Cumplimiento de Medianas y Pequeñas Empresas

Gerencia de Cumplimiento de Personas Naturales y Entidades No Empresariales

**Intendencia Nacional de Desarrollo Estratégico Aduanero**

Oficina de Gestión del Sistema de Calidad

Gerencia de Desarrollo de Gestión Coordinada en Fronteras

División de Procesos de Atención Fronteriza, Manifiesto y Tránsito Aduanero Internacional

División de Arancel Integrado

Gerencia de Procesos Aduaneros de Despacho

División de Procesos de Ingreso

División de Procesos de Salida y Tránsito

División de Procesos de Regímenes Especiales

Gerencia de Tratados Internacionales, Valoración y Operadores

División de Tratados Internacionales

División de Valoración

División de Procesos de Operadores Autorizados

Gerencia Estratégica de Control Aduanero

**Intendencia Nacional Jurídica**

Gerencia Jurídico Aduanera

División de Normas Aduaneras

División de Dictámenes Aduaneros

Gerencia Jurídico Tributaria

División de Normas Tributarias

División de Dictámenes Tributarias

Gerencia Jurídico y Penal

**Intendencia Nacional de Sistemas de Información**

Gerencia de Gestión de Procesos y Proyectos de Sistemas

División de Gestión de Proyectos de Sistemas

División de Gestión de Procesos de Sistemas

Gerencia de Desarrollo de Sistemas

División de Desarrollo de Sistemas Tributarios

División de Desarrollo de Sistemas Aduaneros

División de Desarrollo de Sistemas Administrativos

División de Desarrollo de Sistemas Analíticos

Gerencia de Calidad de Sistemas

División de Control de Calidad

División de Aseguramiento de Calidad

Gerencia de Arquitectura

División de Arquitectura de Información y de Aplicaciones

División de Arquitectura Tecnológica

Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios

División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica

División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

División de Atención a Usuarios

Oficina de Seguridad Informática

**ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA OPERATIVA**

Oficina Técnica de los Recursos de Seguridad Social

**Intendencia Nacional de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados**

Gerencia Normativa de Bienes Fiscalizados

Gerencia Operativa del Registro de Bienes Fiscalizados

Gerencia de Fiscalización de Bienes Fiscalizados

**Intendencia de Gestión Operativa**

Oficina de Control de Gestión

Oficina de Contabilidad de Ingresos  
Gerencia de Orientación y Servicios  
División Central de Consultas  
División de Gestión de Orientación  
División de Gestión de Servicios  
Gerencia de Cumplimiento  
División de Selección y Ejecución  
División de Gestión del Cumplimiento  
Gerencia de Operaciones Centralizadas  
División de Procesos y Operaciones Centralizadas  
División de Representantes de Créditos Tributarios  
**Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales**  
División de Programación Operativa  
Gerencia de Fiscalización Internacional y Precios de Transferencia  
Gerencia de Fiscalización I  
División de Auditoría I  
División de Auditoría II  
Gerencia de Fiscalización II  
División de Auditoría I  
División de Auditoría II  
División de Auditoría III  
Gerencia de Reclamaciones  
División de Reclamaciones I  
División de Reclamaciones II  
División de Reclamaciones III  
Gerencia de Control de Deuda y Cobranza  
División de Control de Deuda  
División de Cobranza  
División de Servicios al Contribuyente  
(...)

**ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Oficina de Seguridad y Defensa Nacional  
Oficina de Gestión y Mejora  
**Intendencia Nacional de Administración**  
Gerencia Administrativa  
División de Programación y Gestión  
División de Contrataciones  
División de Ejecución Contractual  
Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión  
División de Gestión de Infraestructura y Equipamiento  
División de Proyectos de Infraestructura  
División de Soporte de Acondicionamiento y Mantenimiento  
Gerencia de Almacenes  
División de Almacenes  
División de Disposición de Bienes y Mercancías  
División de Almacén de Bienes de Uso, Consumo y Mobiliario  
**Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio**  
Gerencia Financiera  
División de Formulación, Evaluación y Contabilidad Presupuestal  
División de Contabilidad Financiera  
División de Tesorería

Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales

División de Gestión Patrimonial y Seguros

División de Servicios Generales

**Intendencia Nacional de Recursos Humanos**

Oficina de Planificación y Organización de Recursos Humanos

Gerencia de Gestión del Empleo

División de Gestión de Contratos e Información de Personal

División de Compensaciones

División de Gestión del Control Disciplinario

Gerencia de Desarrollo de Personas

División de Formación y Desarrollo

División de Dotación

Gerencia de Relaciones Humanas

División de Clima Laboral y Comunicación Interna

División de Bienestar Social

Gerencia de Asuntos Laborales

División de Seguridad y Salud en el Trabajo

División de Relaciones Laborales

**Intendencia Nacional de Asesoría Legal Interna**

Gerencia Jurídico Administrativa

Gerencia Jurídico Laboral y Civil

(...)

**Artículo 12°.- Funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico**

Son funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico:

(...)

c) Diseñar y proponer políticas, estrategias, planes, programas, proyectos, indicadores y documentos que requieran autorización del Superintendente Nacional, a fin de incorporarse en los Planes Institucionales; así como aprobar los que sean de su competencia estratégica.

d) Expedir las disposiciones normativas internas, que no sean competencia de otros órganos y unidades orgánicas.

(...)

n) Aprobar el Plan de Información asegurando la gestión de la calidad de la información.

(...)

x) Aprobar el Plan de Capacitación Institucional y el Plan Anual de Investigación Académica, previa opinión del Comité Consultivo de Capacitación.

(...)

dd) Ejercer las funciones que en el ámbito de su competencia estratégica, le encomiende la Superintendencia Nacional.

(...)

**Artículo 14°.- Funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa**

Son funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa:

(...)

d) Emitir instrucciones y medidas de carácter operativo; así como expedir las resoluciones mediante las cuales se definan los criterios respecto de la aplicación discrecional de sanciones en materia de infracciones tributarias. Asimismo, expedir disposiciones normativas internas en materia de insumos químicos y bienes fiscalizados.

(...)

- i) Formular a la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico las propuestas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos institucionales.

(...)

- o) Controlar la selección de los contribuyentes en los programas de su competencia de acuerdo a los criterios definidos por la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico para los programas de control y servicios, en el ámbito nacional.

(...)

#### **Artículo 16°.- Funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas**

Son funciones de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas:

(...)

- d) Emitir instrucciones y medidas de carácter operativo.

(...)

#### **Artículo 29°-E.- Gerencia de Administración Documentaria y Archivo**

La Gerencia de Administración Documentaria y Archivo es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Secretaría Institucional, encargada de conducir las acciones de administración documentaria y archivo de la institución. Es la responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y normar las actividades archivísticas y de administración documentaria a nivel institucional, salvo aquellas cuya aprobación, establecida por normatividad específica, le corresponde a otras instancias.

#### **Artículo 29°-F.- Funciones de la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo**

Son funciones de la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo:

- a) Conducir la elaboración y proponer estrategias, planes, programas, así como aprobar normas, procedimientos y lineamientos, inherentes a la administración documentaria y archivo, salvo aquellas cuya aprobación le corresponde a otras instancias de conformidad con la normatividad que regula la materia; así también evaluar su cumplimiento. Asimismo, revisar y emitir opinión técnica sobre las materias de su competencia.

(...)

#### **Artículo 61°-A.- Instituto Aduanero y Tributario**

El Instituto Aduanero y Tributario es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional, encargado de realizar los cursos para el ingreso de personal profesional a la institución, así como de capacitar al personal de la SUNAT y de la investigación académica, en materia tributaria y aduanera, en concordancia con las estrategias y políticas institucionales.

#### **Artículo 61°-B.- Funciones del Instituto Aduanero y Tributario**

Son funciones del Instituto Aduanero y Tributario:

- a) Supervisar el diseño, implementación y/o ejecución de los cursos y eventos académicos de su competencia, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Capacitación Institucional.
- b) Supervisar el diseño, implementación y/o ejecución del programa de becas para estudios en materia tributaria y aduanera, previa opinión del Comité Consultivo de Capacitación.
- c) Dirigir, coordinar y articular las acciones de las unidades orgánicas del Instituto.

(...)

f) Proponer las disposiciones normativas internas relacionadas a su competencia; así como aprobar las que le correspondan, evaluando la mejora de los procesos a su cargo.

(...)

h) Proponer modificaciones al presupuesto del Instituto ante la Superintendencia Nacional.

(...)

k) Evaluar y proponer los planes, programas y proyectos de su competencia.

l) Participar en la elaboración del Plan de Capacitación Institucional en materia tributaria y aduanera y proponer su actualización.

m) Proponer a la Intendencia Nacional de Recursos Humanos la malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia.

n) Supervisar el diseño, implementación y ejecución del programa de pasantía en docencia e investigación de acuerdo a lo establecido en su reglamento.

o) Proponer a la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico el plan anual de investigación académica en materia tributaria y aduanera para su aprobación, así como supervisar su diseño, implementación y/o ejecución.

p) Autorizar la difusión de los resultados de las investigaciones académicas previa conformidad de la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico.

q) Refrendar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia y derivar a las instancias pertinentes para su atención, cuando corresponda.

#### **Artículo 61°-E.- Gerencia de Formación Interna**

La Gerencia de Formación Interna es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente del Instituto Aduanero y Tributario, encargada de conducir el proceso de ejecución de cursos para el ingreso de personal profesional a la institución, así como de capacitar en materia tributaria y aduanera al personal de la institución de acuerdo con el Plan de Capacitación Institucional, en sus modalidades presencial, semi presencial y virtual.

#### **Artículo 61°-F.- Funciones de la Gerencia de Formación Interna**

Son funciones de la Gerencia de Formación Interna:

a) Dirigir la ejecución de los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional, en el ámbito de su competencia.

b) Dirigir las actividades de las Divisiones de Formación Presencial y Formación Virtual.

c) Emitir opinión técnica sobre materia de capacitación.

(...)

e) Aprobar los instrumentos técnico-pedagógicos a ser usados en los cursos y eventos académicos de su competencia.

g) Evaluar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos el cuadro de necesidades de bienes y servicios para las actividades a su cargo.

h) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos las necesidades de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

i) Proponer y dirigir el programa de pasantía en docencia, así como determinar, en coordinación con la jefatura del Instituto, el perfil de los profesionales calificados internos y externos, para realizar labor docente en el Instituto.

(...)

- l) Revisar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los informes sobre la prestación de los servicios y suministro de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- (...)
- n) Dirigir la ejecución del Curso Aduanero y Tributario para el ingreso de personal profesional a la institución.
- o) Revisar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los expedientes académicos para su validación y custodia.
- p) Revisar y elevar la propuesta de malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Formación Externa.
- q) Aprobar y elevar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 61°-G.- División de Formación Presencial**

La División de Formación Presencial es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Formación Interna, encargada de ejecutar el curso aduanero y tributario para el ingreso de personal profesional a la institución, así como actualizar los conocimientos en materia tributaria y aduanera del personal de la institución, en la modalidad presencial, de acuerdo al Plan de Capacitación Institucional.

#### **Artículo 61°-H.- Funciones de la División de Formación Presencial**

Son funciones de la División de Formación Presencial:

- a) Diseñar y ejecutar el curso aduanero y tributario para el ingreso de personal profesional a la institución así como los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional, en la modalidad presencial.
- e) Implementar el programa de pasantía en docencia, así como proponer a la Gerencia de Formación Interna las mejoras en la calidad de la labor docente.
- f) Elaborar y elevar propuestas de los instrumentos técnicos-pedagógicos que se requieran para la ejecución de los cursos y eventos académicos presenciales, en el marco de su competencia.
- (...)
- h) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- i) Elaborar y elevar a la Gerencia de Formación Interna el Informe sobre la prestación de los servicios y suministro de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- j) Elaborar y elevar los proyectos de normas y procedimientos vinculados a los temas de su competencia, en coordinación con la División de Formación Virtual, cuando corresponda.
- (...)
- l) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Formación Interna.
- m) Elaborar y elevar los expedientes académicos y reportes de las actividades a su cargo.
- n) Elaborar la propuesta de malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia.
- o) Elaborar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 61°-M.- División de Formación Virtual**

La División de Formación Virtual es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Formación Interna, encargada de ejecutar el curso aduanero y tributario para el ingreso de personal profesional a la institución, así como actualizar los conocimientos en materia tributaria y aduanera del personal de la institución, en las modalidades virtual y semipresencial, de acuerdo al Plan de Capacitación Institucional.

#### **Artículo 61°-N.- Funciones de la División de Formación Virtual**

Son funciones de la División de Formación Virtual:

- a) Diseñar y ejecutar el curso aduanero y tributario para el ingreso de personal profesional a la institución, así como los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional en la modalidad virtual y semipresencial.
- c) Elaborar y elevar propuestas de los instrumentos técnico-pedagógicos que se requieran para la ejecución de los cursos y eventos académicos virtuales y semipresenciales, en el marco de su competencia.
- d) Elaborar y elevar los expedientes académicos y reportes de las actividades a su cargo.
- e) Formular el cuadro de necesidades de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- f) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Elaborar y elevar a la Gerencia de Formación Interna el Informe sobre la prestación de los servicios y suministro de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- h) Elaborar y elevar los proyectos de normas y procedimientos vinculados a los temas de su competencia, en coordinación con la División de Formación Presencial, cuando corresponda.
- (...)
- j) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Formación Interna.
- k) Elaborar la propuesta de malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia.
- l) Elaborar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 61°-O.- Gerencia de Formación Externa e Investigación**

La Gerencia de Formación Externa e Investigación es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional, dependiente del Instituto Aduanero y Tributario, encargada de conducir el proceso de ejecución de las actividades para la formación en materia tributaria y aduanera del personal de la SUNAT en instituciones distintas a la SUNAT, o con apoyo de ellas, preferentemente en el marco de acuerdos y convenios bilaterales o multilaterales, respecto a los cursos considerados en el Plan de Capacitación Institucional. Asimismo, dirige las actividades de investigación académica en materia tributaria y aduanera, del mismo modo que administra la biblioteca y el centro de documentación institucional.

#### **Artículo 61°-P.- Funciones de la Gerencia de Formación Externa e Investigación**

Son funciones de la Gerencia de Formación Externa e Investigación:

- a) Dirigir la ejecución de los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional, en el ámbito de su competencia.
- b) Conducir la implementación y ejecución del programa de becas para estudios en materia tributaria y aduanera, en calificados centros académicos nacionales y del extranjero.



- d) Revisar y elevar la propuesta del programa de becas para estudios en materia tributaria y aduanera, en calificados centros académicos nacionales y del extranjero.
- (...)
- g) Evaluar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos el cuadro de necesidades de bienes y servicios necesarios para las actividades a su cargo.
- h) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos las necesidades de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- i) Revisar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los informes sobre la prestación de servicios y suministro de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- (...)
- m) Proponer y dirigir el plan anual de investigación académica en materia tributaria y aduanera, así como el programa de pasantía en investigación.
- n) Dirigir las actividades de las Divisiones de Formación Externa e Investigación Académica.
- o) Revisar y elevar la propuesta de malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Formación Interna.
- p) Dirigir las actividades de la biblioteca y el centro de documentación institucional, que incluye la adquisición del material bibliográfico, suscripción a revistas especializadas, bibliotecas virtuales y la provisión de servicios de bases de datos de normas legales y jurisprudenciales.
- q) Aprobar los instrumentos técnico-pedagógicos a ser usados en los eventos académicos de su competencia.
- r) Revisar y remitir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos los expedientes académicos para su validación y custodia.
- s) Elevar a la jefatura del Instituto Aduanero y Tributario el resultado de las investigaciones académicas realizadas a fin de que autorice su difusión.
- t) Aprobar y elevar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 61°-Q.- División de Formación Externa**

La División de Formación Externa es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Formación Externa e Investigación, encargada de ejecutar las actividades para la formación en materia tributaria y aduanera del personal de la SUNAT, en instituciones distintas a la SUNAT, o con apoyo de ellas, preferentemente en el marco de acuerdos y convenios bilaterales o multilaterales, respecto a los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional.

#### **Artículo 61°-R.- Funciones de la División de Formación Externa**

Son funciones de la División de Formación Externa:

- a) Identificar y proponer opciones de capacitación en materia tributaria y aduanera en calificados centros académicos nacionales y del extranjero o en instituciones tributarias y aduaneras de prestigio internacional u otras entidades de interés institucional.
- b) Elaborar la propuesta del programa de becas para estudios en materia tributaria y aduanera.
- c) Implementar y ejecutar el programa de becas para estudios en materia tributaria y aduanera.

- d) Elaborar y elevar los expedientes académicos y los reportes de las actividades a su cargo.
- (...)
- f) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos las necesidades de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Elaborar y elevar a la Gerencia de Formación Externa e Investigación, el informe sobre la prestación de los servicios y suministros de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- (...)
- j) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Formación Externa e Investigación.
- k) Ejecutar los eventos académicos considerados en el Plan de Capacitación Institucional, en el ámbito de su competencia.
- l) Elaborar la propuesta de malla curricular por cada línea de servicio de acuerdo al manual de perfil de puestos aprobado, en las materias de su competencia.
- m) Elaborar la propuesta de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 61°-S.- División de Investigación Académica**

La División de Investigación Académica es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Formación Externa e Investigación, encargada de ejecutar el plan anual de investigación académica, administrar la biblioteca y el centro de documentación institucional.

#### **Artículo 61°-T.- Funciones de la División de Investigación Académica**

Son funciones de la División de Investigación Académica:

- a) Elaborar y ejecutar el plan anual de investigación académica.
- b) Implementar el programa de pasantía en investigación.
- c) Administrar la biblioteca y el centro de documentación institucional.
- d) Elaborar y elevar los reportes de las actividades a su cargo.
- e) Formular el cuadro de necesidades de bienes y servicios para las actividades a su cargo.
- f) Requerir a la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos las necesidades de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones, que incluye la adquisición del material bibliográfico, suscripción a revistas especializadas, bibliotecas virtuales y la provisión de servicios de bases de datos de normas legales y jurisprudenciales.
- g) Elaborar y elevar a la Gerencia de Formación Externa e Investigación el informe sobre la prestación de los servicios y suministros de bienes, que se requieran para el otorgamiento de la conformidad que corresponda.
- h) Elaborar y elevar los proyectos de normas y procedimientos vinculados a los temas de su competencia.
- i) Realizar el seguimiento del cumplimiento de las normas y procedimientos de su competencia.
- j) Coordinar y efectuar el seguimiento al desarrollo de las investigaciones académicas, así como revisar y elevar a la Gerencia de Formación Externa e Investigación el resultado de las investigaciones académicas realizadas.
- k) Elaborar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos en el ámbito de su competencia.
- l) Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Formación Externa e Investigación.

#### **Artículo 61°-U.- Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos**

La Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente del Instituto Aduanero y Tributario, encargada de administrar el sistema de gestión de información de capacitación a cargo del Instituto, así como de brindar servicios a las áreas que integran el Instituto, apoyándolas en las actividades administrativas necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, es la encargada de las acciones relacionadas al presupuesto, personal, suministro de bienes, servicios, mantenimiento de las instalaciones y equipos del Instituto, en el marco de la normatividad interna vigente sobre la materia.

#### **Artículo 61°-V.- Funciones de la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos**

Son funciones de la Oficina de Registro Académico y Servicios Administrativos:

a) Elaborar el proyecto de presupuesto anual del Instituto, de acuerdo a la normatividad institucional y proponer las modificaciones cuando corresponda.

(...)

g) Realizar las acciones de administración de los bienes muebles e inmuebles asignados al Instituto.

j) Elaborar y elevar las propuestas de normas y procedimientos de su competencia.

k) Implementar y realizar el seguimiento del cumplimiento de las normas y procedimientos de su competencia.

(...)

m) Administrar el sistema de gestión de información de capacitación a cargo del Instituto.

n) Brindar información sobre los cursos y eventos académicos de competencia del Instituto, así como clasificar y custodiar los expedientes académicos.

o) Elaborar las propuestas de mejora y los proyectos de informe sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.

p) Administrar el archivo a su cargo en concordancia con la normatividad vigente.

q) Administrar el almacén de bienes de uso y consumo a su cargo, de acuerdo con la normatividad vigente.

(...)

#### **Artículo 70°.- Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento**

La Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico, encargado del diseño y desarrollo de las estrategias, políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas orientadas a la mejora del cumplimiento tributario y al combate de la evasión, a través de la gestión de riesgo y la gestión por procesos considerando los procesos de registro, atención al contribuyente y usuario de comercio exterior, recaudación, gestión de la deuda, fiscalización, devoluciones, control del traslado de mercancías y de reclamación, en materia tributaria – aduanera; con excepción de la competencia de la Intendencia Nacional de Desarrollo Estratégico Aduanero.

Se encarga de aprobar la normatividad interna correspondiente a dichos procesos. Asimismo, absuelve consultas, en materia de su competencia, con carácter vinculante a los órganos de la institución.

#### **Artículo 71°.- Funciones de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento**

Son funciones de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento:

- a) Conducir la formulación de propuestas de políticas, estrategias, planes, programas, proyectos, indicadores y documentos, en el ámbito de su competencia.
- b) Aprobar las propuestas de cambio de los sistemas y procedimientos como resultado de la mejora continua de los procesos y del diseño de los tratamientos de los riesgos, en el ámbito de su competencia.
- d) Conducir la elaboración del Plan de Información asegurando la gestión de la calidad de la información.

(...)

- i) Conducir la elaboración del Plan Estratégico de Difusión que coadyuve al logro de los objetivos institucionales, así como al fortalecimiento de la conciencia tributaria.
- j) Dar conformidad en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas relacionados a los procesos y a los tratamientos de los riesgos, en el ámbito de su competencia.

(...)

- l) Aprobar las disposiciones normativas internas que establecen los criterios, parámetros, procedimientos relacionados a los procesos de su competencia, incluyendo aquellos relacionados con las impugnaciones que se interpongan; así como aprobar las disposiciones normativas internas concernientes a los tratamientos de los riesgos; informando a la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico.
- m) Emitir opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos, así como aquellas remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado vinculadas al ámbito de su competencia.
- n) Aprobar los manuales, lineamientos e instrucciones, en el ámbito de su competencia.

(...)

- p) Proponer la suscripción de convenios, así como los lineamientos técnicos vinculados al intercambio de información y de cooperación internacional, en el ámbito de su competencia.

(...)

- t) Supervisar la administración del proceso de intercambio de información tributaria.
- u) Conducir la identificación, obtención de la información y gestión de las fuentes de información que permitan prevenir y detectar modalidades de evasión y elusión
- v) Elevar la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento.
- w) Elevar el Plan de Gestión de los Proyectos a cargo de la Intendencia.
- x) Requerir la elaboración de los estudios en temas tributarios y aduaneros de competencia de la Intendencia Nacional de Estudios Económicos y Estadística.
- y) Aprobar la creación, modificación y definición de las variables, criterios, reglas de selección y de modelos de riesgo para las acciones relacionadas con su competencia, con excepción de la aprobación de criterios de selección de precios de transferencia.
- z) Emitir opinión respecto del Plan Nacional de Control formulado por la Intendencia de Gestión Operativa.
- aa) Coordinar con las entidades públicas y privadas, así como con los órganos y unidades orgánicas de la SUNAT, en las materias de su competencia.

#### **Artículo 71°-A.- Oficina de Gestión y Análisis de Información para el Cumplimiento**

La Oficina de Gestión y Análisis de Información para el Cumplimiento es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada de la evaluación, identificación y gestión de las fuentes de información, de la calidad de la información, y de la elaboración del Plan de Información para la mejora del cumplimiento.

Asimismo, apoya en el análisis de información que permita la toma de decisiones para el diseño y mejora de los tratamientos de los riesgos y procesos a cargo de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.

#### **Artículo 71°-B.- Funciones de la Oficina de Gestión y Análisis de Información para el Cumplimiento**

Son funciones de la Oficina de Gestión y Análisis de Información para el Cumplimiento:

- a) Evaluar, identificar y gestionar las fuentes de información, para la obtención de información de calidad, que dé soporte analítico a la toma de decisiones, al diseño y mejora de los procesos y los tratamientos de los riesgos a cargo de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- b) Proponer y elevar el Plan de Información a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia.
- c) Elaborar y proponer los procedimientos relacionados a la gestión de la calidad de la información, en coordinación con las demás unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, así como de la Intendencia de Gestión Operativa.
- d) Analizar, evaluar y proponer los modelos de datos en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, que permita el uso eficiente de la información para la mejora del cumplimiento a fin de prevenir y detectar modalidades de evasión y elusión.
- e) Inventariar, documentar, actualizar e implantar las variables, criterios, modelos y reglas de selección en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, para la detección, cuantificación y tratamiento de los riesgos, así como monitorear y evaluar los resultados.
- f) Elaborar y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, los procedimientos relacionados a la gestión de las fuentes de información, así como poner a disposición de sus unidades orgánicas la información que obtenga.
- g) Participar en la elaboración del Plan de Mejora del Cumplimiento en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- h) Proponer mejoras sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados a los procesos relacionados al ámbito de su competencia.
- i) Procesar la información que se le requiera en atención a las solicitudes formuladas por los órganos y unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- j) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.

### **Artículo 71°-C.- Gerencia de Proyectos**

La Gerencia de Proyectos es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada del modelamiento, desarrollo e implementación de los proyectos institucionales a cargo de la Intendencia.

### **Artículo 71°-D.- Funciones de la Gerencia de Proyectos**

Son funciones de la Gerencia de Proyectos:

- a) Elaborar y conducir la implementación del Plan de Gestión de los Proyectos, a cargo de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, elevados por la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico y aprobados por la Alta Dirección.
- b) Proponer la modificación y mejora de las normas, procedimientos y sistemas de soporte, incluyendo su modelamiento, de acuerdo al alcance definido en el Plan de Gestión de los Proyectos de su competencia, en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- c) Formular los indicadores de gestión y efectuar el seguimiento de los entregables de los proyectos de su competencia, en coordinación con las áreas involucradas a fin de asegurar su implementación.
- d) Coordinar y participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados al ámbito de su competencia.
- e) Dirigir la implementación de los entregables de los proyectos.
- f) Proyectar opinión técnica sobre proyectos de normas tributarias y aduaneras vinculadas a los proyectos cuyo modelamiento, desarrollo e implementación estén a su cargo hasta el cierre del proyecto, en coordinación con otras unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- g) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.

### **Artículo 72°.- Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento**

La Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada del diseño y la mejora continua de los procesos de registro, recaudación, gestión de la deuda, fiscalización, devolución, control del traslado de mercancías y reclamación, en materia tributaria y aduanera. Asimismo diseña y desarrolla estrategias, programas, procedimientos y acciones destinadas al fortalecimiento de la conciencia tributaria.

### **Artículo 73°.- Funciones de la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento**

Son funciones de la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento:

- a) Evaluar y elevar las propuestas de planes, programas, proyectos, estrategias, indicadores y documentos en el ámbito de su competencia.
- b) Evaluar y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las propuestas de iniciativas, modificación y mejora de los procedimientos y sistemas de soporte correspondientes a los procesos de su competencia.

(...)

- i) Evaluar y elevar el Plan Estratégico de Difusión que coadyuve al logro de los objetivos institucionales, así como al fortalecimiento de la conciencia tributaria.
- j) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas relacionados al ámbito de su competencia.
- k) Revisar y elevar propuestas de disposiciones normativas que establecen los criterios, parámetros y procedimientos, lineamientos, instrucciones y manuales, relacionados a los procesos de su competencia; así como evaluar los requerimientos normativos formulados por las demás unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, remitiendo el resultado de dicha evaluación a la intendencia.
- m) Revisar y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como de las remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia, cuando corresponda.
- o) Revisar y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, los proyectos de respuesta a las consultas respecto de los procesos de su competencia, en coordinación con las otras unidades orgánicas de la Intendencia, cuando corresponda.
- p) Evaluar y elevar los lineamientos técnicos para la suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional, en el ámbito de su competencia.
- q) Evaluar las recomendaciones efectuadas por los organismos internacionales, en coordinación con las áreas competentes, así como hacer seguimiento de las obligaciones institucionales establecidas de acuerdo a los planes nacionales y sectoriales.
- (...)
- t) Dirigir propuestas de estrategias para la ampliación y optimización de cobertura de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención, en el ámbito de su competencia.
- u) Evaluar, consolidar y elevar el Plan de Mejora de Cumplimiento en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- v) Evaluar y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, los casos de negocio que sustentan las iniciativas de proyectos relacionadas a los procesos de su competencia.

#### **Artículo 74º.- División de Procesos de Deuda y Recaudación**

La División de Procesos de Deuda y Recaudación es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada de proponer el diseño y la mejora continua de los procesos de recaudación, gestión de la deuda y reclamación, en el ámbito tributario y aduanero.

#### **Artículo 75º.- Funciones de la División de Procesos de Deuda y Recaudación**

Son funciones de la División de Procesos de Deuda y Recaudación:

- a) Formular propuestas de planes, programas, proyectos, estrategias, indicadores y documentos de los procesos relacionados al ámbito de su competencia.
- b) Elaborar las propuestas de iniciativas, modificación y mejora de los procedimientos y sistemas de soporte correspondientes a los procesos de su competencia.

- e) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados al ámbito de su competencia.
- f) Elaborar las propuestas de disposiciones normativas relacionadas a los procesos de su competencia, así como apoyar en la evaluación de los requerimientos normativos formulados por las demás unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- h) Proyectar la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como de las remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia
- (...)
- k) Elaborar los lineamientos técnicos para la suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional, en el ámbito de su competencia.
- l) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- m) Elaborar las propuestas de manuales correspondientes a los procesos de su competencia, así como opinar sobre aquellos elaborados por las otras gerencias.
- n) Elaborar la propuesta del Plan de Mejora de Cumplimiento respecto de los procesos a su cargo.
- o) Elaborar los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyecto relacionadas a los procesos de su competencia.

#### **Artículo 76º - División de Procesos de Fiscalización**

La División de Procesos de Fiscalización es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada de proponer el diseño y la mejora continua de los procesos de fiscalización, de devoluciones y del control del traslado de mercancías, en el ámbito tributario y aduanero.

#### **Artículo 77º.- Funciones de la División de Procesos de Fiscalización**

Son funciones de la División de Procesos de Fiscalización:

- a) Formular propuestas de planes, programas, proyectos, estrategias, indicadores y documentos de los procesos relacionados al ámbito de su competencia.
- b) Elaborar las propuestas de iniciativas, modificación y mejora de los procedimientos y sistemas de soporte correspondientes a los procesos de su competencia.
- e) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados al ámbito de su competencia.
- f) Elaborar las propuestas de disposiciones normativas relacionadas a los procesos de su competencia, así como apoyar en la evaluación de los requerimientos normativos formulados por las demás unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- h) Proyectar la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como de las remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia.
- i) Elaborar las propuestas de manuales correspondientes a los procesos de su competencia, así como opinar sobre aquellos elaborados por las otras gerencias.
- (...)



- k) Elaborar los lineamientos técnicos para la suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional, en el ámbito de su competencia.
- l) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- n) Elaborar la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento respecto de los procesos a su cargo.
- o) Elaborar los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyecto relacionadas a los procesos de su competencia.

**Artículo 78º.- División de Procesos de Servicios al Contribuyente y Usuario de Comercio Exterior**

La División de Procesos de Servicios al Contribuyente y Usuario de Comercio Exterior es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, y se encarga de proponer el diseño y la mejora continua de los procesos de registro, notificaciones, asistencia al contribuyente, ciudadano y usuario de comercio exterior.

Asimismo, se encarga de asegurar la calidad y el mejoramiento de la atención y servicios al contribuyente y usuarios de comercio exterior, fortalecer la conciencia tributaria así como identificar el grado de satisfacción del contribuyente y usuario de comercio exterior respecto de los servicios prestados por la institución.

**Artículo 79º.- Funciones de la División de Procesos de Servicios al Contribuyente y Usuario de Comercio Exterior**

Son funciones de la División de Procesos de Servicios al Contribuyente y Usuarios de Comercio Exterior:

- a) Formular propuestas de planes, programas, proyectos, estrategias, indicadores y documentos de los procesos relacionados al ámbito de su competencia.
- b) Elaborar las propuestas de iniciativas, modificación y mejora de los procedimientos y sistemas de soporte correspondientes a los procesos de su competencia.
- (...)
- g) Elaborar la propuesta del Plan Estratégico de Difusión.
- h) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados al ámbito de su competencia.
- j) Elaborar las propuestas de disposiciones normativas relacionadas a los procesos de su competencia, así como apoyar en la evaluación de los requerimientos normativos formulados por las demás unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- k) Proyectar la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como de las remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia.
- l) Elaborar las propuestas de manuales correspondientes a los procesos de su competencia, así como opinar sobre aquellos elaborados por las otras gerencias.
- (...)
- n) Elaborar los lineamientos técnicos para la suscripción de convenios de intercambio de información y de cooperación interinstitucional, en el ámbito de su competencia.
- o) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.

- p) Elaborar la propuesta del Plan de Mejora de Cumplimiento respecto de los procesos a su cargo.
- q) Elaborar los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyecto relacionadas a los procesos de su competencia.
- r) Implementar la estrategia para el fomento de la conciencia tributaria.

**Artículo 80º.- Gerencia de Cumplimiento de Grandes Empresas**

La Gerencia de Cumplimiento de Grandes Empresas es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, que tiene a su cargo la gestión de los riesgos relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias, del segmento de las Grandes Empresas, Grupos Económicos y otros vinculados, así como de los riesgos referidos a la fiscalidad internacional.

**Artículo 81º.- Funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Grandes Empresas**

Son funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Grandes Empresas:

- a) Formular y elevar las propuestas de planes, proyectos, programas, estrategias, indicadores y documentos en el ámbito de su competencia, bajo un enfoque de gestión de riesgos.
- b) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, las mejoras sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos vinculados a su segmento, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- d) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.
- e) Formular y elevar las propuestas de disposiciones normativas concernientes a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia; así como formular requerimientos normativos a la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, cuando incidan en los procesos de ésta última.
- g) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como aquellas remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia.
- h) Proponer los manuales relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- i) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las respuestas a las consultas referidas al ámbito de su competencia.
- (...)
- k) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la propuesta de los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.
- l) Elaborar los requerimientos informáticos de negocio relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- m) Proponer la suscripción o modificación de convenios y acuerdos de intercambio de información, así como administrar el proceso de intercambio de información tributaria correspondiente, en el ámbito de su competencia.
- n) Proponer y administrar la estrategia de suscripción o modificación de convenios internacionales referidos a fiscalidad internacional, incluyendo los vinculados al

intercambio de información y de cooperación internacional, en el ámbito de su competencia.

- o) Evaluar las recomendaciones efectuadas por los organismos internacionales, en coordinación con las áreas competentes, así como hacer seguimiento de las obligaciones institucionales establecidas de acuerdo a los planes nacionales y sectoriales, en el ámbito de su competencia.
- p) Formular la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento respecto al segmento de su competencia, en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- q) Proponer la creación, modificación y definición de las variables, criterios, reglas de selección y los modelos de riesgo vinculados al segmento de su competencia.
- r) Formular los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyectos relacionadas al ámbito de su competencia.

#### **Artículo 82°.- Gerencia de Cumplimiento de Medianas y Pequeñas Empresas**

La Gerencia de Cumplimiento de Medianas y Pequeñas Empresas es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada de la gestión de los riesgos relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias del segmento de Medianas, Pequeñas y Micro Empresas.

#### **Artículo 83°.- Funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Medianas y Pequeñas Empresas**

Son funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Medianas y Pequeñas Empresas:

- a) Formular y elevar las propuestas de planes, proyectos, programas, estrategias, indicadores y documentos en el ámbito de su competencia, bajo un enfoque de gestión de riesgos.
- b) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, las mejoras sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos vinculados a su segmento, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- d) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.
- e) Formular y elevar las propuestas de disposiciones normativas concernientes a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia; así como formular requerimientos normativos a la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, cuando incidan en los procesos de ésta última.
- g) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como aquellas remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia.
- h) Proponer los manuales relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- i) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las respuestas a las consultas referidas al ámbito de su competencia.
- (...)
- k) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la propuesta de los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.

- l) Elaborar los requerimientos informáticos de negocio relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- m) Proponer la suscripción o modificación de convenios y acuerdos de intercambio de información, así como administrar el proceso de intercambio de información tributaria correspondiente, en el ámbito de su competencia.
- n) Evaluar las recomendaciones efectuadas por los organismos internacionales, en coordinación con las áreas competentes, así como hacer seguimiento de las obligaciones institucionales establecidas de acuerdo a los planes nacionales y sectoriales, en el ámbito de su competencia.
- o) Formular la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento respecto al segmento de su competencia, en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- p) Proponer la creación, modificación y definición de las variables, criterios, reglas de selección y los modelos de riesgo vinculados al segmento de su competencia.
- q) Formular los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyectos relacionadas al ámbito de su competencia.

**Artículo 84º.- Gerencia de Cumplimiento de Personas Naturales y Entidades No Empresariales**

La Gerencia de Cumplimiento de Personas Naturales y Entidades No Empresariales es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional dependiente de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, encargada de la gestión de los riesgos relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias del segmento de Personas Naturales, Entidades del Estado y Entidades Sin Fines de Lucro.

**Artículo 85º.- Funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Personas Naturales y Entidades No Empresariales**

Son funciones de la Gerencia de Cumplimiento de Personas Naturales y Entidades No Empresariales:

- a) Formular y elevar las propuestas de planes, proyectos, programas, estrategias, indicadores y documentos en el ámbito de su competencia, bajo un enfoque de gestión de riesgos.
- b) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, las mejoras sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos vinculados a su segmento, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- d) Participar en la definición, pruebas e implantación de los sistemas de soporte, así como en la definición de los procedimientos y normas, relacionados a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.
- e) Formular y elevar las propuestas de disposiciones normativas concernientes a los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia; así como formular requerimientos normativos a la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento, cuando incidan en los procesos de ésta última.
- g) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la opinión técnica respecto de las propuestas de normatividad formuladas por otras unidades orgánicas y órganos de la SUNAT, así como aquellas remitidas por entidades del sector público o representativas del sector privado; en el ámbito de su competencia.
- h) Proponer los manuales relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.

- i) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las respuestas a las consultas referidas al ámbito de su competencia.
- (...)
- k) Formular y elevar a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento, la propuesta de los tratamientos de los riesgos vinculados al segmento de su competencia.
- l) Elaborar los requerimientos informáticos de negocio relacionados al segmento de su competencia, en coordinación con la Gerencia de Procesos de Servicios y Control del Cumplimiento.
- m) Proponer la suscripción o modificación de convenios y acuerdos de intercambio de información, así como administrar el proceso de intercambio de información tributaria correspondiente, en el ámbito de su competencia.
- n) Formular y elevar las disposiciones normativas que regule el Registro de Entidades Exoneradas del Impuesto a la Renta, Registro de Entidades Perceptoras de Donaciones y el Registro de Entidades Inafectas.
- o) Evaluar las recomendaciones efectuadas por los organismos internacionales, en coordinación con las áreas competentes, así como hacer seguimiento de las obligaciones institucionales establecidas de acuerdo a los planes nacionales y sectoriales, en el ámbito de su competencia.
- p) Formular la propuesta del Plan de Mejora del Cumplimiento respecto al segmento de su competencia, en coordinación con las unidades orgánicas de la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.
- q) Proponer la creación, modificación y definición de las variables, criterios, reglas de selección y los modelos de riesgo vinculados al segmento de su competencia.
- r) Formular los casos de negocio correspondientes a las iniciativas de proyectos relacionadas al ámbito de su competencia.
- (...)

**Artículo 89°.- Funciones de la Intendencia Nacional de Desarrollo Estratégico Aduanero**

Son funciones de la Intendencia Nacional de Desarrollo Estratégico Aduanero:

- (...)
- n) Revisar y remitir a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las necesidades de información a ser incluidas en el Plan de Información, en el ámbito de su competencia.
- (...)

**Artículo 115°.- Funciones de la Gerencia Estratégica de Control Aduanero**

Son funciones de la Gerencia Estratégica de Control Aduanero:

- (...)
- i) Identificar y elevar las necesidades de información relevantes a ser incluidas en el Plan de Información, en el ámbito de su competencia.
- (...)

**Artículo 143°.- Funciones de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas**

Son funciones de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas:

(...)

**Artículo 188°.- Intendencia de Gestión Operativa**

La Intendencia de Gestión Operativa es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa, encargado a nivel nacional de la planificación, control y seguimiento de la gestión de los procesos operativos de

recaudación, control y recuperación de deuda, fiscalización, devoluciones, servicios al contribuyente, usuario aduanero y ciudadano y los procedimientos contenciosos y no contenciosos que llevan a cabo los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa, excepto los relacionados a la Intendencia Nacional de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados.

Asimismo se encarga de supervisar la ejecución de los procesos centralizados de recaudación, cobranza y servicios que se prestan a través de los diversos canales de atención, así como de la ejecución de otras actividades centralizadas que sirven de soporte a los procesos operativos descentralizados de devoluciones y detracciones.

Igualmente, se encarga de supervisar las labores de control y coordinación de los representantes de créditos tributarios del Estado, así como las actividades contables de la institución como Ente Captador.

Finalmente, apoya a la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa, así como a la Superintendencia Nacional, en la evaluación de los recursos de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria en el marco de su competencia.

#### **Artículo 189°.- Funciones de la Intendencia de Gestión Operativa**

Son funciones de la Intendencia de Gestión Operativa:

(...)

c) Remitir a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento las propuestas de mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia, que permitan su optimización.

(...)

e) Elevar a la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa las propuestas de instrucciones y medidas de carácter operativo, y aprobar las relacionadas a los procesos centralizados de servicios al contribuyente, usuario aduanero y ciudadano, y las relativas a los servicios presenciales; así como elevar los proyectos de resolución que contenga la determinación de los criterios de aplicación discrecional de sanciones correspondientes a la competencia de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

f) Supervisar la aplicación de los criterios de selección, la generación y transferencia de los casos seleccionados, así como remitir las propuestas de mejora de los criterios de selección a la Intendencia Nacional de Desarrollo de Estrategias de Servicios y Control del Cumplimiento.

(...)

j) Elevar a la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa los proyectos de resolución de los recursos de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria en el marco de su competencia.

(...)

#### **Artículo 190°.- Oficina de Control de Gestión**

La Oficina de Control de Gestión es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Gestión Operativa, encargada de la

formulación de la propuesta y del seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional y del Plan Nacional de Control, así como de gestionar la información de soporte de los procesos operativos y los accesos a la información bajo su administración.

También se encarga de efectuar el procesamiento de la información operativa y de gestión para la atención de las solicitudes formuladas por las áreas de la Intendencia de Gestión Operativa; así como los órganos y unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

#### **Artículo 191°.- Funciones de la Oficina de Control de Gestión**

Son funciones de la Oficina de Control de Gestión:

a) Formular la propuesta del Plan Operativo Institucional y el Plan Nacional de Control, en coordinación con las unidades orgánicas a cargo de la Intendencia de Gestión Operativa en el marco de la estrategia institucional y en el ámbito de competencia de la Intendencia de Gestión Operativa.

(...)

h) Gestionar la información de soporte de los procesos operativos y los accesos a la información bajo su administración, en el ámbito de su competencia.

i) Procesar la información para la atención de las solicitudes formuladas por las áreas de la Intendencia de Gestión Operativa; así como por los órganos y unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

j) Formular la propuesta de necesidades de información para su incorporación en el Plan de Información, respecto de los procesos de competencia de la Intendencia de Gestión Operativa.

(...)

#### **Artículo 194°.- Gerencia de Orientación y Servicios**

La Gerencia de Orientación y Servicios es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Gestión Operativa, encargada de conducir las acciones para asegurar la operatividad de los servicios presenciales que se prestan al contribuyente a nivel nacional en el marco de las instrucciones impartidas por el área estratégica, así como conducir aquellas que se brindan tanto al contribuyente, al usuario aduanero, como al ciudadano, a través de los canales centralizados.

Asimismo, se encarga de conducir el monitoreo de la gestión de la red bancaria que asegure la operatividad y calidad de los servicios brindados a través de ésta, así como conducir la programación y canalización de los requerimientos de bienes y servicios necesarios para la operatividad de la Intendencia y sus unidades orgánicas.

#### **Artículo 195°.- Funciones de la Gerencia de Orientación y Servicios**

Son funciones de la Gerencia de Orientación y Servicios:

(...)

f) Proponer instrucciones y medidas de carácter operativo relacionadas a los procesos centralizados de servicios al contribuyente, usuario aduanero y ciudadano, y las relativas a los servicios presenciales.

g) Proponer a la Intendencia de Gestión Operativa las mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia.

(...)

- j) Conducir la programación y canalización de los requerimientos de bienes y servicios de las unidades orgánicas de la Intendencia de Gestión Operativa y apoyar en la elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencia para gestionar su atención ante las instancias pertinentes, así como conducir las acciones relativas al seguimiento de los contratos adjudicados.
  - k) Conducir el proceso para canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.
- (...)

#### **Artículo 200°.- División de Gestión de Servicios**

La División de Gestión de Servicios es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Orientación y Servicios, encargada de monitorear el cumplimiento de las estrategias, planes y programas elaborados por el área estratégica, así como la gestión de la red bancaria. Asimismo, se encarga de elaborar propuestas de mejora operativa y material informativo, relacionados con los diversos canales de atención dirigidos a los contribuyentes y ciudadanos.

También se encarga de programar y canalizar los requerimientos de bienes y servicios necesarios para la operatividad de la Intendencia y sus unidades orgánicas.

#### **Artículo 201°.- Funciones de la División de Gestión de Servicios**

Son funciones de la División de Gestión de Servicios:

- (...)
- g) Elaborar las propuestas de instrucciones y medidas de carácter operativo relacionados con los procesos de servicios al contribuyente y ciudadano que se presten a través de los distintos canales de atención.
- (...)
- k) Programar y canalizar los requerimientos de bienes y servicios de las unidades orgánicas de la Intendencia de Gestión Operativa y apoyar en la elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencia en coordinación con las otras gerencias de la Intendencia de Gestión Operativa para gestionar su atención ante las instancias pertinentes, así como efectuar las acciones relativas al seguimiento de los contratos adjudicados.
  - l) Consolidar, evaluar y priorizar las propuestas de mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia, incluido lo remitido por los órganos a cargo de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.
  - m) Canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.

#### **Artículo 202°.-Gerencia de Cumplimiento**

La Gerencia de Cumplimiento es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Gestión Operativa, encargada de conducir la selección centralizada de las acciones de control y recuperación de deuda, fiscalización y devoluciones a nivel nacional. Asimismo, se encarga del control de la gestión a nivel nacional de los procesos operativos de recaudación, control y recuperación de deuda, fiscalización, devoluciones y los procedimientos contenciosos y no contenciosos.

#### **Artículo 203°.- Funciones de la Gerencia de Cumplimiento**

Son funciones de la Gerencia de Cumplimiento:



(...)

- f) Proponer a la Intendencia de Gestión Operativa las instrucciones y medidas de carácter operativo, en el ámbito de su competencia, así como los proyectos de resolución que contengan la determinación de los criterios de aplicación discrecional de sanciones correspondientes a la competencia de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

(...)

- n) Proponer a la Intendencia de Gestión Operativa las mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia.
- o) Conducir el proceso para canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.
- p) Conducir la investigación de fuentes no estructuradas, provenientes de las áreas operativas, a fin de detectar y relevar posibles modalidades de evasión y elusión.

#### **Artículo 204°.-División de Selección y Ejecución**

La División de Selección y Ejecución es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Cumplimiento, encargada de ejecutar los criterios de selección de los procesos de control y recuperación de deuda, fiscalización y devoluciones a nivel nacional; así como la generación y transferencia de los casos seleccionados que deberán ser programados por las unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

#### **Artículo 205°.- Funciones de la División de Selección y Ejecución**

Son funciones de la División de Selección y Ejecución:

(...)

- f) Generar y transferir los casos seleccionados en los procesos de competencia de la Gerencia de Cumplimiento.
- g) Elaborar y mantener actualizado el Registro de Entidades Exoneradas del Impuesto a la Renta, Registro de Entidades Perceptoras de Donaciones y el Registro de Entidades Inafectas.
- h) Investigar utilizando información no estructurada proveniente de las áreas operativas a fin de detectar y relevar posibles modalidades de evasión y elusión.

(...)

#### **Artículo 207°.- Funciones de la División de Gestión del Cumplimiento**

Son funciones de la División de Gestión del Cumplimiento:

(...)

- c) Elaborar instrucciones y medidas de carácter operativo, en el ámbito de su competencia. Asimismo, elaborar los proyectos de resolución que contengan la determinación de los criterios de aplicación discrecional de sanciones correspondientes a la competencia de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

(...)

- f) Consolidar, evaluar y priorizar las propuestas de mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia, incluido lo remitido por los órganos a cargo de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.
- g) Canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.

### **Artículo 210°.- Gerencia de Operaciones Centralizadas**

La Gerencia de Operaciones Centralizadas es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia de Gestión Operativa, encargada de conducir las acciones vinculadas con la gestión de la recaudación, inducción al cumplimiento de obligaciones y cobranza centralizadas, así como conducir la ejecución de otras actividades centralizadas que sirven de soporte a los procesos operativos descentralizados de devoluciones y detracciones.

También conduce la evaluación de los recursos de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria en el marco de su competencia. Adicionalmente conduce el control y coordinación de las labores de los representantes de créditos tributarios del Estado.

### **Artículo 211°.- Funciones de la Gerencia de Operaciones Centralizadas**

Son funciones de la Gerencia de Operaciones Centralizadas:

(...)

b) Proponer las instrucciones y medidas de carácter operativo, en el ámbito de su competencia.

(...)

g) Revisar los proyectos de resolución de los recursos de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria en el marco de su competencia.

(...)

k) Proponer a la Intendencia de Gestión Operativa las mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia.

l) Conducir el proceso para canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.

### **Artículo 212°.- División de Procesos y Operaciones Centralizadas**

La División de Procesos y Operaciones Centralizadas es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Operaciones Centralizadas encargada de ejecutar y controlar las acciones centralizadas vinculadas con los procesos de recaudación, control y recuperación de deuda, fiscalización y devoluciones, así como la inducción al cumplimiento de obligaciones. Asimismo, evalúa los recursos de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria.

### **Artículo 213°.- Funciones de la División de Procesos y Operaciones Centralizadas**

Son funciones de la División de Procesos y Operaciones Centralizadas:

(...)

g) Elaborar los proyectos de resolución de los expedientes de apelación y revisión de las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas no vinculadas a la determinación de la obligación tributaria, así como de las quejas, nulidades de oficio y otros expedientes administrativos derivados de materia tributaria.

(...)

- j) Elaborar las propuestas de instrucciones y medidas de carácter operativo, en el ámbito de su competencia.

(...)

- m) Plantear las propuestas de mejoras referidas al desempeño de los sistemas, programas y procedimientos aplicados a los procesos operativos en el ámbito de su competencia.
- n) Canalizar la revisión y validación previa de los nuevos productos a ser implementados en los procesos de su competencia, en los casos en los que le sea requerido.

(...)

#### **Artículo 249°.- Funciones de la Intendencia de Gestión y Control Aduanero**

Son funciones de la Intendencia de Gestión y Control Aduanero:

- a) Emitir opinión técnica, así como elaborar y proponer a Superintendente Nacional Adjunto de Aduanas planes, programas, proyectos, estrategias y disposiciones; que le correspondan en el ámbito de su competencia operativa, así como aprobar aquellas instrucciones y medidas de carácter operativo que le correspondan.

(...)

#### **Artículo 261°.- Funciones de la División de Programación y Gestión Operativa**

Son funciones de la División de Programación y Gestión Operativa:

- a) Elaborar y elevar a la Gerencia de Investigaciones Aduaneras los proyectos de instrucciones y medidas de carácter operativo.

(...)

#### **Artículo 288°.- Oficina de Gestión y Mejora**

La Oficina de Gestión y Mejora es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional, dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, encargada del seguimiento a la formulación y ejecución del Plan de Acción y al cumplimiento de los objetivos de los órganos y unidades orgánicas dependientes de dicha Superintendencia Nacional Adjunta. Asimismo, se encarga del seguimiento de la implementación de iniciativas de mejora a cargo de los referidos órganos y unidades orgánicas.

Adicionalmente, monitorea y evalúa las acciones que realizan los órganos y unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, respecto de la supervisión a las áreas de soporte administrativo dentro del ámbito de su competencia. Así también, apoya en la supervisión de la actualización de los portales institucional y de transparencia.

#### **Artículo 289°.- Funciones de la Oficina de Gestión y Mejora**

Son funciones de la Oficina de Gestión y Mejora:

(...)

- b) Elaborar y proponer las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en el Plan de Acción, los lineamientos y las estrategias en el ámbito de su competencia. Asimismo, realizar el seguimiento a la formulación y ejecución del Plan de Acción y al cumplimiento de los objetivos de los órganos y unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas.

(...)

- h) Apoyar al Superintendente Nacional Adjunto de Administración y Finanzas en la supervisión de la actualización permanente del portal institucional y del portal de transparencia de la SUNAT.

(...)

#### **Artículo 304°.- Intendencia Nacional de Administración**

La Intendencia Nacional de Administración es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, encargado de normar y controlar internamente la programación, preparación, ejecución y supervisión de los procesos de contratación de bienes, servicios u obras hasta su culminación, así como de normar y controlar internamente el mantenimiento de equipos e infraestructura y la gestión de los almacenes, de conformidad con la normatividad aplicable.

Asimismo, se encarga de supervisar las acciones vinculadas a la adquisición, construcción, ampliación, reconstrucción, acondicionamiento, conservación y remodelación de infraestructura, incluyendo la gestión de los proyectos de inversión pública.

Lo previsto en el párrafo precedente no comprende aquellas competencias asignadas a distintos órganos, unidades orgánicas u otros.

#### **Artículo 305°.- Funciones de la Intendencia Nacional de Administración**

Son funciones de la Intendencia Nacional de Administración:

(...)

- d) Suscribir los contratos de bienes, servicios y obras, así como adendas, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.
- e) Emitir los informes técnicos derivados de la Ley de Contrataciones del Estado y elevarlos a su superior jerárquico cuando corresponda.
- f) Supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones, así como el mantenimiento de equipos e infraestructura de la SUNAT.

(...)

#### **Artículo 306°.- Gerencia Administrativa**

La Gerencia Administrativa es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia Nacional de Administración, encargada de conducir la programación, preparación, ejecución y supervisión de los procesos de contratación de bienes, servicios u obras hasta su culminación, asimismo controla la ejecución de los contratos suscritos con los proveedores, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

#### **Artículo 307°.- Funciones de la Gerencia Administrativa**

Son funciones de la Gerencia Administrativa:

(...)

- c) Conducir la administración del abastecimiento de bienes, servicios y obras, en concordancia con el Plan Anual de Contrataciones y con la disponibilidad presupuestal, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.
- d) Visar y proponer los contratos de bienes, servicios y obras, actas de resolución de contrato y adendas derivadas de los procedimientos de selección adjudicados, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

- e) Supervisar la ejecución de los contratos de bienes, servicios y obras, así como adendas, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

(...)

#### **Artículo 308°.- División de Programación y Gestión**

La División de Programación y Gestión es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia Administrativa, encargada de las acciones de programación y evaluación de los requerimientos de bienes, servicios en general, consultorías y obras, así como de las acciones de preparación de los procesos de contratación de bienes, servicios y obras en concordancia con la normatividad aplicable.

#### **Artículo 309°.- Funciones de la División de Programación y Gestión**

Son funciones de la División de Programación y Gestión:

(...)

- c) Efectuar la evaluación y programación de requerimientos de bienes, servicios y obras para su atención conforme las normas vigentes.
- d) Autorizar a las unidades orgánicas de soporte administrativo la realización de los procedimientos que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el PAC y aquellas contrataciones que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado.
- e) Organizar y mantener actualizada la base de datos de potenciales proveedores, precios de referencia y otros; asimismo realizar indagaciones de mercado para establecer el valor estimado; así como para establecer el valor referencial, según corresponda y conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- f) Elaborar el expediente de contratación de los procedimientos de selección a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia Administrativa, para su aprobación.

(...)

#### **Artículo 310°.- División de Contrataciones**

La División de Contrataciones es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia Administrativa, encargada de realizar las acciones que corresponde a la etapa de selección de los procesos de contratación de bienes, servicios u obras, en concordancia con la normatividad vigente, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas. Asimismo, se encarga de la administración de los contratos derivados de las contrataciones que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **Artículo 311°.- Funciones de la División de Contrataciones**

Son funciones de la División de Contrataciones:

(...)

- c) Efectuar las contrataciones de bienes, servicios y obras de acuerdo con el Plan Anual de Contrataciones, así como asistir a los Comités de Selección o unidades orgánicas que se encuentren a cargo de la conducción de los procedimientos de selección.
- d) Realizar las acciones administrativas relacionadas al trámite de las observaciones y recursos impugnatorios, que se formulen durante los procedimientos de selección.
- e) Efectuar los procedimientos que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el Plan Anual de Contrataciones y aquellas contrataciones que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del

Estado, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

- f) Efectuar el control de la ejecución de las contrataciones que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado.
- (...)

#### **Artículo 313°.- Funciones de la División de Ejecución Contractual**

Son funciones de la División de Ejecución Contractual:

(...)

- c) Elaborar y elevar los contratos de bienes, servicios y obras, actas de resolución de contrato y adendas derivados de los procedimientos de selección adjudicados, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

(...)

#### **Artículo 322°.- Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión**

La Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia Nacional de Administración, encargada de conducir la planificación de la infraestructura y equipamiento institucional, la ejecución de la construcción, ampliación, remodelación, reconstrucción y acondicionamiento de la infraestructura, ambientes físicos, instalaciones, maquinaria, mobiliario y equipos a nivel nacional, así como la conducción de los servicios de conservación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento antes indicados; con excepción de los equipos electromecánicos que soportan los centros de cómputo de la SUNAT, los equipos informáticos, los equipos de comunicaciones y aquellas competencias asignadas a distintos órganos, unidades orgánicas u otro.

Asimismo, se encarga de conducir el diseño de los proyectos de construcción, ampliación, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y equipamiento de la infraestructura, así como de conducir la formulación de dichos proyectos, incluyendo los de inversión pública; con excepción de aquellos que sean asignados a otros órganos o unidades orgánicas.

#### **Artículo 323°.- Funciones de la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión**

Son funciones de la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión:

(...)

- j) Conducir las acciones vinculadas a la ejecución de la construcción, ampliación, remodelación, reconstrucción, acondicionamiento, conservación y mantenimiento de infraestructura, ambientes físicos, instalaciones, maquinaria, mobiliario y equipos.
- k) Aprobar el informe de propuesta de baja de la maquinaria, mobiliario y equipos y remitirlo a la División de Gestión Patrimonial y Seguros.
- l) Conducir las acciones a cargo de las unidades orgánicas bajo su dependencia vinculadas a la supervisión de la gestión de las áreas de soporte administrativo de la institución en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 324°.- División de Gestión de Infraestructura y Equipamiento**

La División de Gestión de Infraestructura y Equipamiento es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión, encargada de elaborar los estudios para identificar las necesidades de infraestructura de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria y de su respectivo equipamiento, así como de planificar su atención. Asimismo se encarga de elaborar los estándares, documentos y normas técnicas de

diseño arquitectónico e ingeniería que se requieran para la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción, así como para el acondicionamiento de la infraestructura de la SUNAT y de su respectivo equipamiento. También se encarga de elaborar los requerimientos, especificaciones técnicas y términos de referencia de la infraestructura y equipamiento de la SUNAT.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no comprende los equipos electromecánicos que soportan los centros de cómputo de la SUNAT, los equipos informáticos, los equipos de comunicaciones, ni aquellas competencias asignadas a distintos órganos, unidades orgánicas u otros.

#### **Artículo 325°.- Funciones de la División de Gestión de Infraestructura y Equipamiento**

Son funciones de la División de Gestión de Infraestructura y Equipamiento:

(...)

- j) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión.

#### **Artículo 326°.- División de Proyectos de Infraestructura**

La División de Proyectos de Infraestructura es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión, encargada de la formulación de los proyectos con componente de infraestructura de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria y de su respectivo equipamiento, incluyendo los proyectos de inversión pública, con excepción de los asignados a otros órganos o unidades orgánicas.

#### **Artículo 327°.- Funciones de la División de Proyectos de Infraestructura**

Son funciones de la División de Proyectos de Infraestructura:

(...)

- f) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión.

(...)

#### **Artículo 327-A°.- División de Soporte de Acondicionamiento y Mantenimiento**

La División de Soporte de Acondicionamiento y Mantenimiento es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión, encargada de realizar las acciones vinculadas a la ejecución de la construcción, ampliación, remodelación y reconstrucción de la infraestructura de la institución. Asimismo, se encarga del acondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura, así como de la maquinaria, mobiliario y equipo, con excepción de los equipos electromecánicos que soportan los centros de cómputo de la SUNAT, los equipos informáticos, los equipos de comunicaciones y aquellas competencias asignadas a distintos órganos, unidades orgánicas u otros.

#### **Artículo 327-B°.- Funciones de la División de Soporte de Acondicionamiento y Mantenimiento**

Son funciones de la División de Soporte de Acondicionamiento y Mantenimiento

- a) Elaborar el plan de mantenimiento anual de la institución y las estrategias y políticas institucionales, en el ámbito de su competencia.
- b) Elaborar y proponer proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas internas relacionadas a las actividades a su cargo.
- c) Realizar las acciones vinculadas a la ejecución de la construcción, ampliación, remodelación, reconstrucción, acondicionamiento y mantenimiento de la

infraestructura y de la maquinaria, mobiliario y equipos, así como controlar los servicios prestados por terceros, en permanente coordinación con las unidades usuarias a nivel nacional.

- d) Elaborar el informe que propone la baja de maquinaria, mobiliario y equipos y remitirlo a la División de Gestión Patrimonial y de Seguros.
  - e) Realizar acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como supervisar la gestión de las áreas de soporte administrativo; en los aspectos de su competencia.
  - f) Elaborar propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
  - g) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Infraestructura y Proyectos de Inversión.
- (...)

#### **Artículo 329°.- Funciones de la Gerencia de Almacenes**

Son funciones de la Gerencia de Almacenes:

(...)

- g) Conducir las acciones a cargo de las unidades orgánicas bajo su dependencia vinculadas a la supervisión de la gestión de las áreas de soporte administrativo de la institución en el ámbito de su competencia.
- (...)

#### **Artículo 333°.- Funciones de la División de Almacenes**

Son funciones de la División de Almacenes:

(...)

- h) Elaborar y proponer proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas internas relacionadas a las actividades a su cargo.
- i) Realizar acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como supervisar la gestión de las áreas de soporte administrativo; en los aspectos de su competencia.

#### **Artículo 334°.- División de Disposición de Bienes y Mercancías**

La División de Disposición de Bienes y Mercancías, es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Almacenes, encargada de proponer la disposición de bienes y mercancías en custodia de la División de Almacenes, que devienen de la aplicación de las normas aduaneras, tributarias, control de insumos químicos y bienes fiscalizados y de minería ilegal, conforme a la normatividad aplicable; y realizar las acciones para su ejecución.

Asimismo, se encarga de efectuar las liquidaciones por concepto de gastos de almacenaje de las unidades orgánicas dependientes de la Gerencia de Almacenes y las propuestas de tasación de bienes en custodia que se le requieran.

#### **Artículo 335°.- Funciones de la División de Disposición de Bienes y Mercancías**

Son funciones de la División de Disposición de Bienes y Mercancías:

- a) Elaborar y proponer las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en el plan de acción, las políticas y estrategias institucionales, en el ámbito de su competencia.
- (...)
- f) Elaborar y proponer proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas internas relacionadas a las actividades a su cargo.
  - g) Aprobar las liquidaciones por concepto de gastos de almacenaje de las unidades orgánicas dependientes de la Gerencia de Almacenes y las propuestas de



tasación de bienes en custodia que se le requieran, de acuerdo a la normatividad vigente.

- h) Realizar acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como supervisar la gestión de las áreas de soporte administrativo; en los aspectos de su competencia.

(...)

#### **Artículo 338°.- Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio**

La Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, encargado de gestionar y supervisar en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria los sistemas administrativos de presupuesto, contabilidad, tesorería, bienes estatales, de aprobar y aceptar bienes otorgados a favor de la SUNAT y de suscribir y supervisar los convenios de recaudación con las instituciones que conforman el Sistema Financiero Nacional, de acuerdo a la normatividad aplicable; así como de normar y controlar internamente los servicios generales, excepto los asignados a otros órganos y unidades orgánicas.

Asimismo, se encarga de analizar y dar conformidad de la sostenibilidad de los proyectos que le sean remitidos para su revisión.

#### **Artículo 339°.- Funciones de la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio**

Son funciones de la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio:

(...)

- e) Supervisar el proceso de gestión financiera y de servicios generales de la SUNAT.

(...)

#### **Artículo 342°.- División de Formulación, Evaluación y Contabilidad Presupuestal**

La División de Formulación, Evaluación y Contabilidad Presupuestal, es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia Financiera, encargada del proceso presupuestario de la institución en sus fases de programación, formulación, aprobación y evaluación financiera; informando a las instancias correspondientes. Asimismo, es la encargada de la verificación documentaria de los expedientes de gasto y del registro de la ejecución presupuestal de gastos, de acuerdo con las normas sobre la materia.

#### **Artículo 343°.- Funciones de la División de Formulación, Evaluación y Contabilidad Presupuestal**

Son funciones de la División de Formulación, Evaluación y Contabilidad Presupuestal:

(...)

- l) Registrar la información de la ejecución presupuestal generada por las unidades orgánicas de la Institución, en las fases de compromiso y devengado.
- m) Elaborar los Estados Presupuestarios e información complementaria del presupuesto de la SUNAT.
- n) Verificar la correcta presentación de los documentos que sustentan la ejecución presupuestal en las fases de compromiso y devengado, realizando observaciones en el ámbito de su competencia.

(...)

#### **Artículo 350°.- Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales**

La Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales, es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio, encargada de conducir la gestión de los bienes y seguros patrimoniales de

la institución, así como de los servicios de transporte y servicios de carácter general que no estén asignados expresamente a otro órgano o unidad orgánica.

#### **Artículo 351°.- Funciones de la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales**

Son funciones de la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales:

(...)

- c) Supervisar las acciones de administración de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la institución tales como registro, disposición, baja y otros, así como aprobar los Informes Técnicos relacionados a la baja y disposición de bienes, propuesta de legados, donaciones y otras liberalidades ofrecidas a favor de la institución.

(...)

- j) Conducir la gestión de los servicios de transporte y servicios de carácter general. Asimismo, cautelar la formulación de los requerimientos y la definición de las características técnicas de los vehículos, así como de los términos de referencia que correspondan.

#### **Artículo 352°.- División de Gestión Patrimonial y Seguros**

La División de Gestión Patrimonial y Seguros es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales, encargada de la gestión de los bienes y seguros patrimoniales de la SUNAT, en concordancia con las normas sobre la materia.

#### **Artículo 353°.- Funciones de la División de Gestión Patrimonial y Seguros**

Son funciones de la División de Gestión Patrimonial y Seguros:

(...)

- h) Realizar las acciones administrativas necesarias para la gestión de inmuebles ubicados a nivel nacional, así como la administración de los seguros patrimoniales.

(...)

- n) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales.

#### **Artículo 353°-A.- División de Servicios Generales**

La División de Servicios Generales es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales, encargada de la gestión de los servicios de mensajería, jardinería, limpieza, impresión, pasajes aéreos, energía eléctrica, agua potable, telefonía fija y otros servicios cuya gestión por necesidad institucional requiera ser centralizada, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

Asimismo, se encarga de la administración de los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos de la flota vehicular de Lima y Callao.

#### **Artículo 353°-B.- Funciones de la División de Servicios Generales**

Son funciones de la División de Servicios Generales:

- a) Elaborar y proponer las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en el plan anual de mantenimiento, así como las estrategias y políticas institucionales, en el ámbito de su competencia.
- b) Elaborar y proponer proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas internas relacionadas a las actividades a su cargo.

- c) Realizar las acciones relativas a los servicios de mensajería, jardinería, limpieza, impresión, pasajes aéreos y demás servicios de su competencia.
- d) Realizar acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como supervisar la gestión de las áreas de soporte administrativo; en los aspectos de su competencia.
- e) Elaborar propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
- f) Realizar las acciones relativas a los servicios de transporte y mantenimiento de vehículos de la flota vehicular de Lima y Callao.
- g) Elaborar las propuestas de requerimiento y las características técnicas de los vehículos de la institución.
- h) Elaborar el informe que propone la baja de vehículos y remitirlo a la División de Gestión Patrimonial y Seguros.
- i) Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Control Patrimonial y Servicios Generales.

#### **Artículo 356°.- Intendencia Nacional de Recursos Humanos**

La Intendencia Nacional de Recursos Humanos es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, encargado de conducir el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, incluyendo la capacitación interna y externa para el personal de la institución que no sea de competencia del Instituto Aduanero y Tributario, así como del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con la normatividad aplicable. Asimismo, se encarga del proceso de atención de quejas y sugerencias que formulen los trabajadores de la SUNAT en su calidad de tales.

#### **Artículo 357°.- Funciones de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos**

Son funciones de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos:

- a) Supervisar los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.  
(...)
- o) Supervisar el proceso de atención de quejas y sugerencias que formulen los trabajadores en su condición de tales.  
(...)

#### **Artículo 368°.- Gerencia de Desarrollo de Personas**

La Gerencia de Desarrollo de Personas es una unidad orgánica de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos, encargada de conducir los procesos de incorporación del personal, del desarrollo y gestión del desempeño laboral del personal y de planificación de su capacitación y formación, así como conducir la capacitación interna y externa para el personal de la institución que no sea de competencia del Instituto Aduanero y Tributario.  
(...)

#### **Artículo 370°.- División de Formación y Desarrollo**

La División de Formación y Desarrollo es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Desarrollo de Personas, encargada de planificar y medir el impacto de los procesos de capacitación y formación institucional, así como de proponer y ejecutar las acciones relativas al sistema de carrera y la gestión del rendimiento laboral. Además, se encarga de administrar la capacitación interna y externa para el personal de la institución que no sea de competencia del Instituto Aduanero y Tributario.  
(...)

#### **Artículo 374°.- Gerencia de Relaciones Humanas**

La Gerencia de Relaciones Humanas es una unidad orgánica, de tercer nivel organizacional, dependiente de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos, encargada de conducir las acciones de bienestar laboral y social de los trabajadores así como las de comunicación interna con los trabajadores.

Asimismo, conduce el proceso de atención de quejas y sugerencias que formulen los trabajadores en su condición de tales.

#### **Artículo 375°.- Funciones de la Gerencia de Relaciones Humanas**

Son funciones de la Gerencia de Relaciones Humanas:

(...)

- n) Conducir el proceso de atención de quejas y sugerencias que formulen los trabajadores en su condición de tales.

#### **Artículo 376°.- División de Clima Laboral y Comunicación Interna**

La División de Clima Laboral y Comunicación Interna es una unidad orgánica de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Relaciones Humanas, encargada de gestionar el bienestar laboral, así como diseñar y desarrollar las acciones de comunicación interna.

Asimismo, se encarga de atender las quejas y/o sugerencias que formulen los trabajadores en su calidad de tales.

#### **Artículo 377°.- Funciones de la División de Clima Laboral y Comunicación Interna**

Son funciones de la División de Clima Laboral y Comunicación Interna:

(...)

- k) Recibir y tramitar oportunamente las quejas y/o sugerencias que formulen los trabajadores de la SUNAT, en su calidad de tales.
- l) Relevar la información necesaria para un adecuado conocimiento de la queja y/o sugerencia, requiriendo la misma, a los órganos y unidades orgánicas involucrados con su atención.
- m) Sugerir la adopción de decisiones, acciones o acuerdos relativos a la materia objeto de la queja y sugerencia.

(...)

#### **Artículo 635°.- Funciones de la Gerencia de Soporte Administrativo**

Son funciones de la Gerencia de Soporte Administrativo:

- a) Ejecutar las acciones destinadas al abastecimiento de los bienes, servicios u obras en forma desconcentrada de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones, así como, ejecutar las contrataciones que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el PAC y aquellas que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado, que le sean autorizadas.
- b) Suscribir los contratos de bienes, servicios y obras en los procedimientos de selección por montos menores a aquellos que correspondan a Licitaciones o Concursos; así como administrar los contratos que se le encarguen.

(...)

#### **Artículo 637°.- Funciones de las Oficinas de Soporte Administrativo**

Son funciones de las Oficinas de Soporte Administrativo:

- a) Ejecutar las acciones destinadas al abastecimiento de los bienes, servicios u obras en forma desconcentrada de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones, así como, ejecutar las contrataciones que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el PAC y aquellas que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado, que le sean autorizadas.
  - b) Suscribir los contratos de bienes, servicios y obras en los procedimientos de selección por montos menores a aquellos que correspondan a Licitaciones y Concursos; así como administrar los contratos que se le encarguen.
- (...)

**Artículo 639°.- Funciones de las Secciones de Soporte Administrativo**

Son funciones de las Secciones de Soporte Administrativo:

- a) Ejecutar las acciones destinadas al abastecimiento de los bienes, servicios u obras en forma desconcentrada de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones, así como, ejecutar las contrataciones que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el PAC y aquellas que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado, que le sean autorizadas.
  - b) Suscribir los contratos de bienes, servicios y obras en los procedimientos de selección por montos menores a aquellos que correspondan a Licitaciones o Concursos; así como administrar los contratos que se le encarguen.
- (...)

**Artículo 641°.- Funciones de la Sección de Soporte Administrativo del Complejo Fronterizo Santa Rosa en Tacna**

Son funciones de la Sección de Soporte Administrativo del Complejo Fronterizo Santa Rosa en Tacna:

- a) Ejecutar las acciones destinadas al abastecimiento de los bienes, servicios u obras en forma desconcentrada de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones, así como, ejecutar las contrataciones que de acuerdo a la normativa no sea obligatoria su inclusión en el PAC y aquellas que por su cuantía se encuentren excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado, que le sean autorizadas.
  - b) Suscribir los contratos de bienes, servicios y obras en los procedimientos de selección por montos menores a aquellos que correspondan a Licitaciones o Concursos; así como administrar los contratos que se le encarguen.
- (...)