



LINEAMIENTOS DEL PROTOTIPO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

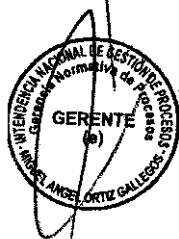
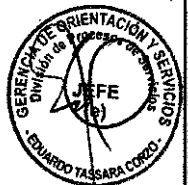
INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

GERENCIA NORMATIVA DE PROCESOS

DIVISIÓN NORMATIVA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

L-17-2017-M-GNP-V.03

2017





**LINEAMIENTOS DEL PROTOTIPO
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**

L-17-2017-M-GNP-V.03
Versión: 03
Fecha: 2017 /11/30
Página: 2 de 24

I. INTRODUCCIÓN:

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) cuenta con 102 Centros de Servicios al Contribuyente (CSC) de diferente tamaño a nivel nacional, a la fecha.

Como parte del cumplimiento de la Política del Estado de acercamiento al ciudadano y la política institucional de promover el cumplimiento tributario voluntario, resulta conveniente contar con prototipos actualizados y acorde con los últimos estándares de servicio y atención, propios de una entidad estatal de vanguardia como es la SUNAT.

II. ÁMBITO DE APLICACION

Centros de Servicios al Contribuyente (CSC) a nivel nacional.

III. OBJETIVO

Establecer lineamientos a seguir para la implementación de Centros de Servicios al Contribuyente (CSC) a nivel nacional.

IV. LINEAMIENTOS GENERALES:

4.1 Tipo de Centros de Servicios al Contribuyente (CSC)

El tipo de CSC se determina en función al número de ventanillas de atención de los servicios de trámites, orientación, mesa de partes y cabinas. En ese sentido, el tipo de los CSC es el siguiente:

| Tipo A | Mega | Igual o más de 30 |
|--------|---------|-------------------|
| Tipo B | Grande | De 17 a 29 |
| Tipo C | Mediano | De 10 a 16 |
| Tipo D | Pequeño | De 4 a 9 |
| Tipo E | Micro | De 1 a 3 |

Los otros servicios que se habiliten en un CSC (back office, filtro, entre otros) serán considerados como complementarios.

4.2 Aspectos a considerar para la implementación de los Centros de Servicios al Contribuyente:

Para determinar el tipo de local donde se implementará¹ un CSC, ya sea en un local propio o alquilado, se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

¹ La SUNAT evalúa la necesidad de instalar nuevos CSC tomando en consideración variables tales como: número de contribuyentes con domicilio fiscal en diferentes zonas, monto de recaudación, número de transacciones realizadas, ventas totales, población, número de agencias bancarias, créditos del sistema financiero, entre otras.

- a. **Megas, Grandes y Medianos:** para evaluar la conveniencia de alquilar o adquirir un local, se debe iniciar un Proyecto de Inversión Pública – PIP, y en su fase de pre-inversión, se determinará la opción más rentable para la SUNAT.
- b. **Pequeños:** para las zonas donde ya exista un CSC, siempre y cuando la demanda de atención lo amerite, se continuará con el alquiler del local, ya sea por renovación o por un nuevo contrato de alquiler de otro local de acuerdo a las normas de contratación vigentes; y en aquellos lugares donde no se tenga presencia, se procederá a formular un Proyecto de Inversión Pública – PIP para alquilar un local². También se debe evaluar la factibilidad de implementarlos en otras entidades del estado a través de convenios o acuerdos, según lo que corresponda.

Excepcionalmente, se evaluará la conveniencia de adquirir un local, teniendo en cuenta la necesidad institucional, por ejemplo en ciudades donde se tenga presencia consolidada³.

- c. **Micros:** se debe evaluar la factibilidad de implementarlos en otras entidades del estado a través de convenios o acuerdos según lo que corresponda. Por ejemplo con Municipalidades y Banco de la Nación.

Excepcionalmente, se evaluará la conveniencia del alquiler de un local, teniendo en cuenta la necesidad institucional.

4.3 Infraestructura:

Para contar con un CSC se consideran las siguientes áreas y sub-áreas:

Áreas componentes de los Centros de Servicios al Contribuyente

| Área | Ubicación en CSC | Sub-Áreas |
|--------------------------------|------------------------|--|
| Inicio de Atención Presencial | Interior | Cabinas telefónicas (2) |
| | | Módulo de autoservicio (13) |
| | | Difusión y publicaciones para el público |
| Entrega de tickets de atención | Interior | Filtro /entrega de tickets de atención |
| | | Entrega de formularios (1) |
| | | Módulo dispensador de tickets(3) |
| Cabinas SUNAT | Inmediata a la entrada | Cabinas SUNAT (5) |
| Sala de Espera | Interior | Sala de espera de trámites (4) |
| | | Sala de espera de orientación (4) |
| | | Sala de espera Cabinas SUNAT (4) |
| | | Difusión y publicaciones para el público |
| Trámites | Interior | Trámites (6) |
| | | Mesa de Partes (1) |
| Orientación | Interior | Orientación (6) |

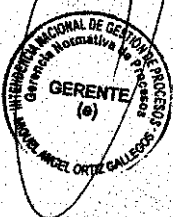
² Para el caso de zonas donde ya existe un CSC de este tipo, pero que a la fecha de emisión del presente lineamiento este llevándose a cabo la formulación de un PIP a cargo de un tercero para su mejoramiento y que implique la adquisición de un terreno, se deberá continuar con la fase de preinversión y posterior implementación del servicio.

³ Dicese ciudades consolidadas aquellas en donde SUNAT ya cuenta con presencia por más de cinco años y con una demanda sostenida.

| Área | Ubicación en CSC | Sub-Áreas |
|------------------------|------------------|---|
| MAE | Interior | Módulos de atención empresarial (12) |
| Servicios Higiénicos | Interior | SSHH personal (mujeres) |
| | | SSHH personal (hombres) |
| | | SSHH público (incluye discapacitados) |
| | | SSHH personal de servicio |
| Back Office | Posterior | Tareas administrativas / Atención de procedimientos no contenciosos vinculados a servicios al contribuyente |
| | | Archivo de documentación |
| Economato | Posterior | Economato |
| | | Almacén de formatos/formularios |
| Servicios Generales | Posterior | Área de mantenimiento y seguridad |
| | | Equipos electromecánicos |
| | | Servidor y equipo para administrador de colas |
| Jefatura | Interior | Jefatura del CSC o Supervisor (7) |
| | | Supervisión de Trámites (8) |
| | | Supervisión de Orientación (8) |
| | | Secretaría de la División de Servicios al Contribuyente CSC (9) |
| Bienestar del Personal | Posterior | Comedor (10) |
| | | Lactario (10) |
| | | Sala de reuniones (10) |
| | | Sala de usos múltiples (10) |
| | | Publicaciones para el personal |
| | | Lockers (11) |

Nota:

- (1) Dependiendo del tipo de CSC, estas dos sub-áreas pueden estar ubicadas en una sola sub área.
- (2) Para CSC tipo A, B y C se debe tener en cuenta (02) dos puntos de conexión como mínimo por CSC.
- (3) Para CSC que no cuenten con personal dedicado a la labor de entrega de tickets. Generalmente son para CSC tipo D y E.
- (4) Dependiendo del tipo de CSC, estas tres sub-áreas pueden estar ubicadas en una sola área.
- (5) Para CSC tipo A, B, C y D, la cantidad mínima de cabinas será de (03) tres por CSC aun si el resultado de la proyección de demanda es menor. Asimismo, por cada (05) cinco cabinas se asignará un Gestor de Cabinas.
- (6) En CSC tipo D y E, los servicios de orientación y tramites deberán tener como mínimo una ventanilla. Los CSC tipo E podrán disponer de una o dos ventanillas para prestar ambos servicios según la disponibilidad de personal (multifuncional) y principalmente del espacio que se asigne a estos CSC que son implementados en locales de entidades públicas.
- (7) La oficina del jefe y del supervisor del CSC deberá estar en un ambiente cerrado que permita visualizar la sala de espera y módulos de gestores.
- (8) Cuando exista tal función.
- (9) Actualmente, solo para Divisiones de Servicios al Contribuyente de la Intendencia Regional.
- (10) Dependiendo del tipo de CSC.
- (11) Los lockers servirán para que los colaboradores puedan guardar sus útiles de aseo personal y/o otros bienes de uso personal que no corresponda guardar en las áreas de atención al público.
- (12) Módulos otorgados a entidades externas que conforman parte del Módulo de Atención Empresarial (MAE) como: PRODUCE, Notarios, Ministerio de Trabajo, entre otros.
- (13) Para CSC tipo A y B se debe tener en cuenta la habilitación de puntos de conexión de energía eléctrica y de red de data.



Se deberá tener en cuenta los Lineamientos de Seguridad establecidos por la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional (OSDNA).

En tal sentido, deberá contemplarse el mobiliario necesario para que el personal de seguridad realice sus labores diarias, el mismo que se ubicará a la entrada del CSC.

4.3.1 Áreas componentes de los Centros de Servicios al Contribuyente implementados a través de otras entidades del Estado

Teniendo en cuenta que estos CSC se encuentran ubicados en áreas de locales de otras entidades del Estado, se considerarán las siguientes áreas como requerimiento mínimo:

| Área | Ubicación en CSC | Sub-Áreas |
|--------------------------------|------------------------|--|
| Cabinas SUNAT | Inmediata a la entrada | Cabinas SUNAT (1) |
| Entrega de tickets de atención | Interior | Módulo dispensador de tickets(2) |
| Sala de Espera | Interior | Sala de espera para la atención(3) |
| | | Difusión y publicaciones para el público |
| Trámites | Interior | Trámites Mesa de Partes (2) |
| Orientación | Interior | Orientación |
| Uso Múltiples | Posterior | Módulos apilables o equipo de telecomunicaciones |

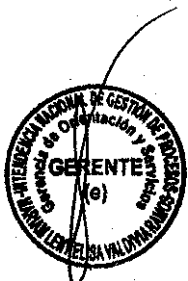
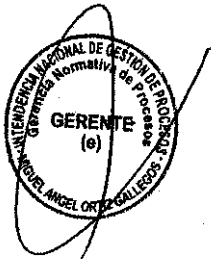
Nota:

- (1) Dependiendo del Convenio o Acuerdo con la entidad del Estado.
- (2) Dependiendo del Convenio, o acuerdo con la entidad del Estado, cuando el ambiente otorgado sea independiente y reúna las condiciones para su implementación.
- (3) Por lo general, se ocupa parte del área de espera de la entidad del Estado que nos acoge.

4.4 Horario de atención:

4.4.1 Horario de atención en Centros de Servicios al Contribuyente

| Área | Horario de atención |
|--------------------|---|
| CSC (*) | Horario (de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00pm). Además excepcionalmente se brinda atención en algunos CSC del país los sábados en el horario de 9:00 am a 1:00 pm, el mismo que podría modificarse de acuerdo a la evaluación de la necesidad. |
| Cabinas SUNAT (**) | Horario extendido. |



(*) Los CSC ubicados en Centros Comerciales tendrán horario especial, el cual será definido de acuerdo al contrato suscrito con el centro comercial. De manera similar los horarios en los CMAC, se definen de acuerdo con los convenios con PCM y/o las otras entidades.

(**) Para campañas a ser definido por la INGP.

4.4.2 Horario de atención de los Centros de Servicios al Contribuyente implementados a través de otras entidades del Estado

La atención en estas oficinas, por lo general, es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm o en su defecto en el horario de atención establecido en el convenio o acuerdo.

4.5 Mesa de Partes

Todos los CSC deberán contar con el servicio de Mesa de Partes, inclusive aquellos ubicados en Centros Comerciales.

El servicio de Mesa de Partes no se brindará en los CSC implementados a través de otras entidades del Estado, salvo aquellos en los que sea posible brindar atención en ambientes independientes.

4.6 Difusión y publicaciones para el público

El CSC contará con elementos de difusión, tales como por ejemplo: portafolletos en sus diferentes tipos, clasificador de pared, tótem de publicidad, porta afiches, panel informativo, entre otros, de acuerdo a nuevos productos que nos ofrezca el mercado.

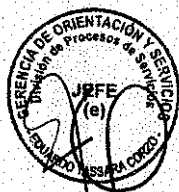
Estos elementos serán ubicados al inicio de la atención presencial como en el interior del CSC, especialmente en el área de espera.

Adicionalmente, para su implementación debe tenerse en cuenta lo estipulado en el Manual de Marca del nuevo entorno visual.

4.7 Consideraciones adicionales:

4.7.1 Para Centros de Servicios al Contribuyente

- De preferencia, para los casos de CSC tipo A y B (Megas y Grandes) se debe contar con una entrada para el personal diferente a la entrada del contribuyente.
- La instalación de letreros externos deberán ser coordinados con la División de Infraestructura y Mantenimiento de la Gerencia de Infraestructura y Servicios (INA), o las áreas de soporte administrativo de su jurisdicción, y la Gerencia de Imagen Institucional, teniendo en cuenta lo estipulado en el Manual de Marca del nuevo entorno visual y la reglamentación de la municipalidad donde se ubica el CSC.
- Dado que se cuenta con ambientes para la atención de trámites, orientación y áreas de espera que atenderían en horario normal, se deberá contar con otra puerta de acceso que permita la atención



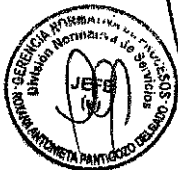
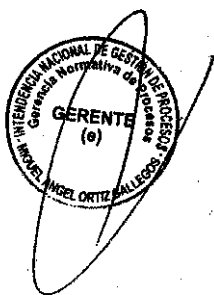
especial de cabinas y/o módulos de autoservicios en horario extendido².

- Todos los CSC deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE) en lo que corresponda y en lo estipulado en las normas del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).
- Se deberá considerar lo indicado en la Ley N° 29973 – Ley general de la persona con discapacidad y el Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP que aprueba el reglamento de la mencionada Ley, así como las normas relacionadas, por lo cual se deberán implementar rampas o ascensores, áreas de acceso, ambientes, corredores de circulación, instalaciones adecuadas, entre otras condiciones que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad.
- Los CSC contarán con aire acondicionado³ y con equipos de video conferencia.
- Los CSC deberán contar con cámaras de video vigilancia, las que deberán ubicarse necesariamente en ingresos, salidas, en las áreas de atención al contribuyente, sala de espera, pasadizos o corredores así como el área de cabinas del CSC asegurando una adecuada cobertura de visualización.
- A fin de brindar facilidades a los ciudadanos y/o contribuyentes que asisten al CSC, se deberá poner a su disposición una zona para recargar equipos de telefonía móvil.
- Se debe prever que los CSC cuenten con estacionamientos para contribuyentes, según las disposiciones municipales.
- En lo que respecta a la sala de espera, se contará con espacios amplios, que tengan buena iluminación y ventilación con condiciones agradables y confortables. Se deberá considerar lo normado por el RNE e INDECI.
- Las áreas de atención asegurarán la confidencialidad de la comunicación entre el funcionario de la SUNAT y la persona atendida, asegurando la reserva tributaria, además de contar con una adecuada separación física entre funcionarios y la persona atendida. Asimismo, de preferencia, los gestores de orientación y trámites no deberán tener al frente la sala de espera con todo el público.
- Todos los CSC contarán con un sistema de administrador de colas (a excepción del CSC Tipo E⁴), por lo que es necesario disponer de un espacio para la entrega de los tickets de atención así como para la cola de atención que se podría generar para tal fin.
- Los CSC contarán con Unidades Receptoras de Quejas- Reclamos y Sugerencias.

² Previa evaluación de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional (OSDNA).

³ Para los CSC tipo E cuando existan condiciones para su instalación y funcionamiento.

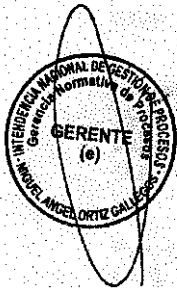
⁴ A excepción de aquellos CSC que cuenten con ambientes independientes.



- La oficina del jefe y del supervisor del CSC deberá estar en un ambiente cerrado (lo que permitirá la privacidad en la atención)⁵.
- Para la implementación del CSC se considerará lo indicado en el Manual de Marca para el entorno visual de los CSC y lo señalado en la Norma que establece el procedimiento de atención de señaléticas para las sedes de SUNAT a nivel nacional.

4.7.2 Para Centros de Servicios al Contribuyente implementados a través de otras entidades del Estado

- En el caso que la entidad del estado nos permita colocar letreros externos, éstos deberán ser coordinados con la División de Infraestructura y Mantenimiento de la Gerencia de Infraestructura y Servicios (INA), o las áreas de soporte administrativo de su jurisdicción, y la Gerencia de Imagen Institucional, teniendo en cuenta lo estipulado en el Manual de Marca del nuevo entorno visual y la reglamentación de la municipalidad donde se ubica el CSC.
- Todos los CSC habilitados por convenios o acuerdos con otras entidades del Estado deberán cumplir con lo establecido en el RNE en lo que corresponda y en lo estipulado en las normas del INDECI.
- Se deberá considerar lo indicado en la Ley N° 29973 – Ley general de la persona con discapacidad y el Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP que aprueba el reglamento de la mencionada Ley, así como las normas relacionadas
- En lo que respecta a la sala de espera, por lo general se utiliza el ambiente de espera de la entidad que nos acoge, debiendo contar con espacios amplios, buena iluminación y ventilación, con condiciones agradables y confortables. Se considerará lo normado por el RNE e INDECI.
- Las áreas de atención asegurarán la confidencialidad de la comunicación entre el funcionario de la SUNAT y la persona atendida, asegurando la reserva tributaria, además de contar con una adecuada separación física entre funcionarios y la persona atendida.
- Cabe recalcar que también los CSC habilitados por convenios o acuerdos con otras entidades del Estado contarán con Unidades Receptoras de Quejas – Reclamos y Sugerencias.
- Si la entidad que nos acoge permite la instalación de Módulos de Cabinas, por el tamaño del punto de atención, solo se podrá instalar como máximo 04 cabinas.



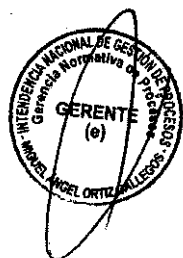
⁵ El tipo de oficina que se debe considerar es nivel 6 con código AJ-6a, que se establece en los Lineamientos de Infraestructura de la SUNAT vigente y de preferencia deberá estar ubicada en una zona que permita visualizar el área de atención.



V. ÁREAS COMPONENTES :

5.1 De Centros de Servicios al Contribuyente Tipos A,B,C y D

| Área | Sub-área | CSC | | | |
|--------------------------------|---|------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| | | Tipo A (Mega) | Tipo B (Grande) | Tipo C (Mediano) | Tipo D (Pequeño) |
| Inicio de atención presencial | Cabinas telefónicas | X | X | X | |
| | Módulo de autoservicio | X | X | | |
| | Difusión y publicaciones para el público | X | X | X | X |
| Entrega de tickets de atención | Filtro /entrega de tickets de atención | X | X | X | |
| | Entrega de formularios | X | X | X | X |
| | Módulo dispensador de tickets ⁽⁷⁾ | | | | X |
| Cabinas SUNAT | Cabinas SUNAT | X | X | X | X |
| Sala de Espera | Sala de espera de trámites | X | X | | |
| | Sala de espera de orientación | X | X | X | X |
| | Sala de espera Cabinas SUNAT | X | X | | |
| | Difusión y publicaciones para el público | X | X | X | X |
| Trámites | Trámites | X | X | X | X |
| | Mesa de Partes | X | X | X | X |
| Orientación | Orientación | X | X | X | X |
| MAE | Módulo de atención empresarial – Entidades externas ⁽¹⁾ | X | X | X | |
| Servicios Higiénicos | SSHH personal (mujeres) | X | X | X | X |
| | SSHH personal (hombres) | X | X | X | |
| | SSHH público (inc discapacitados) | X | X | X | X ⁽²⁾ |
| | SSHH personal de servicio | X | X | X | |
| Back Office | Tareas administrativas / Procedimientos no contenciosos vinculados a servicios al contribuyente | X | X | X | X |
| | Archivo de documentación | X | X | | |
| Economato | Economato | X | X | X | X |
| | Almacén de formularios | X | X | | |
| Servicios Generales | Área de mantenimiento y seguridad | X | X | X | X |



| Área | Sub-área | CSC | | | |
|------------------------|--|------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| | | Tipo A (Mega) | Tipo B (Grande) | Tipo C (Mediano) | Tipo D (Pequeño) |
| Jefatura | Equipos electromecánicos | X | X | X | X |
| | Servidor y equipo para administrador de colas | X | X | X | X |
| | Jefatura del CSC o supervisor | X | X | X | |
| | Supervisión de Trámites ⁽³⁾ | X | X | | |
| Bienestar del Personal | Supervisión de Orientación ⁽³⁾ | X | X | | |
| | Secretaría de la División de Servicios al Contribuyente ⁽⁴⁾ | X | X | X | |
| | Comedor ⁽⁵⁾ | X | X | X | X ⁽⁶⁾ |
| | Lactario ⁽⁵⁾ | X | X | | |
| | Sala de reuniones ⁽⁵⁾ | X | X | X | X |
| | Sala de usos múltiples o Auditorio ⁽⁵⁾ | X | X | | |
| | Espacios para publicaciones para el personal ⁽⁸⁾ | X | X | X | X |
| | Lockers | X | X | X | X |

Nota:

- (1) Módulos Atención Empresarial, para entidades externas.
- (2) Los CSC ubicados en Centros Comerciales considerarán las baterías de baños del Centro Comercial.
- (3) Cuando exista tal función.
- (4) Actualmente sólo para Divisiones de Servicios al Contribuyente de las Intendencias Regionales.
- (5) No consideraras si el CSC encuentra en una sede en la que ya se cuenta con estas sub-áreas.
- (6) Considerar un espacio pequeño para toma de alimentos.
- (7) En caso de CSC (tipo E), excepcionalmente se podrá instalar cuando se trate de locales alquilados o cuando la entidad nos otorgue ambientes independientes.
- (8) A ubicarse en los pasadizos o corredores, por lo que no generan un ambiente en particular.

5.2 Centros de Servicios al Contribuyente implementados en otras entidades del Estado (tipo E)

| Área | Sub-áreas | CSC en Ent. Ext. Tipo E |
|----------------|--|----------------------------|
| Cabinas SUNAT | Cabinas SUNAT | X ⁽¹⁾ |
| Sala de Espera | Sala de espera de trámites, orientación, Cabinas SUNAT y mesa de partes ⁽⁴⁾ | X ⁽²⁾ |
| | Difusión y publicaciones para el público | X |
| Trámites | Trámites / Mesa de Partes | X |
| Orientación | Orientación | X |
| Uso Múltiple | Económato/almacén de formatos y formular. | X ⁽³⁾ |

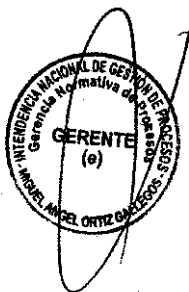
Nota:

- (1) Si la entidad externa lo permite.
- (2) Por lo general la entidad externa nos permite utilizar su área de espera.
- (3) Pequeño espacio por la parte posterior del área de atención. Para economato se utilizan módulos apilables
- (4) Si el local del CSC es independiente

VI. MOBILIARIO:

6.1 Centros de Servicios al Contribuyente

- Los módulos de atención de trámites y de mesa de partes deberán ser similares a los módulos de atención en orientación. Los referidos módulos, tanto de trámites como de orientación, no tendrán la cajonería superior para guardar documentos. Cabe señalar que la atención tanto en trámites como en orientación se hará utilizando las respectivas sillas de atención al contribuyente.
- Cuando el CSC tenga Módulos de Atención Empresarial (MAE), éstos serán similares a los módulos de orientación.
- En cada CSC se deberá contar con al menos un módulo de atención de trámites y uno de orientación especialmente acondicionado para atender a contribuyentes con discapacidad, los mismos que deberán estar ubicados en el primer piso del local.
- La cantidad de sillas de espera para el público, que se ubicarán en la sala de espera, será en proporción de 3:1 con respecto a los módulos de atención de trámites, orientación y mesa de partes. Cabe señalar que, las sillas serán componentes de un tándem de 3 cuerpos.
- Se deberá distinguir sillas de espera tándem para personas con atención preferente (discapacidad, de tercera edad o embarazadas).



| CSC | Número de Butacas ⁽²⁾ |
|--|----------------------------------|
| Con menos de 20 ventanillas ⁽¹⁾ | 1 |
| Con más de 20 ventanillas ⁽¹⁾ | 2 |

- (1) Ventanillas: se consideran las ventanillas de trámites y orientación.
- (2) Butacas de tres asientos de color rojo

- El CSC deberá contar con adecuados letreros de señalización a fin de orientar a los contribuyentes sobre los servicios y ubicación de los mismos dentro del CSC.
- Todo CSC contará con módulos apilables a fin de resguardar los documentos, expedientes y materiales de consulta. Cada colaborador del CSC deberá contar con un locker para ubicar sus bienes personales.
- El Salón de Usos Múltiples (SUM) propuesto deberá implementarse con al menos 30 carpetas rebatibles unipersonales para el público en general siempre que el área del terreno/inmueble y los parámetros urbanísticos para los pisos requeridos lo permitan, el cual se determinará en reuniones



de comité PIP promovidos por la Unidad Ejecutora durante la fase de inversión. El SUM aplica cuando se trata de un CSC tipo A y B y siempre que no se encuentre ubicado en una Sede de la SUNAT que ya cuente con auditorio o SUM. Estos CSC también contarán con una sala de reuniones.

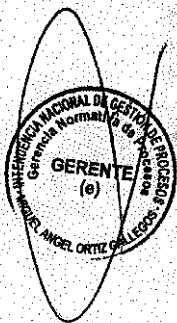
- En el caso de CSC tipo C y D solo corresponde sala de reuniones.
- En el Anexo N° 1 adjunto se aprecia la distribución de bienes muebles y equipamiento que corresponden a cada área y sub-área de un CSC.

6.2 Centros de Servicios al Contribuyente implementados en otras entidades del Estado

- Los módulos de atención de trámites y de mesa de partes deberán ser similares a los módulos de atención en orientación. Los referidos módulos, tanto de trámites como de orientación, no tendrán la cajonería superior para guardar documentos. Cabe señalar que la atención tanto en trámites como en orientación se hará utilizando las respectivas sillas de atención al contribuyente.
- La cantidad de sillas para el público, que se ubicarán en la sala de espera, será en proporción de 2:1 con respecto a los puntos de atención de trámites y orientación.
- Si la entidad externa lo permite, en la sala de espera se deberá distinguir sillas de espera para personas con discapacidad o personas de tercera edad, no debiendo colocar más de una butaca de 03 cuerpos con asientos de color rojo.
- Deberá contar con adecuados letreros de señalización a fin de orientar adecuadamente a los contribuyentes sobre los servicios brindados.
- Se contará con módulos apilables a fin de que se puedan resguardar los documentos, expedientes y materiales de consulta, así como los materiales de oficina, formatos, formularios, etc. Se considera por cada colaborador un espacio independiente del apilable.
- En el Anexo N° 1 adjunto se aprecia la distribución de los bienes muebles y equipamiento que corresponden a cada área y sub-área componente, tanto de un Centro de Servicios al Contribuyente como de los CSC habilitados en otras entidades del estado.

6.3 Mesa de anotaciones para contribuyentes

La cantidad de mesas de anotaciones se definirán de acuerdo con la disponibilidad de espacios como resultado del anteproyecto arquitectónico. En el siguiente cuadro se expresa las cantidades mínimas en función al tipo de CSC las mismas que deben contar con una adecuada iluminación:



| Tipo de CSC | Cantidad mínima de mesas para atenciones para Contribuyentes |
|-----------------------------|---|
| Tipo A (Mega) | 4 |
| Tipo B (Grande) | 3 |
| Tipo C (Mediano) | 2 |
| Tipo D (Pequeño) | 1 |
| Tipo E (Micro) ⁶ | 1 |

6.4 Módulos para personal en Back Office

Considerar la siguiente distribución en función al tipo de CSC:

| Tipo de CSC | Cantidad mínima de módulos para Personal en Back Office |
|------------------|--|
| Mega (Tipo A) | 2 |
| Grande (Tipo B) | 2 |
| Mediano (Tipo C) | 1 |
| Pequeño (Tipo D) | 1 |

6.5 Equipamiento Informático

- Cada CSC deberá contar con una notebook, impresora portátil, proyector y puntero para ser utilizada en el dictado de charlas de orientación ya sea dentro del CSC o en entidades o instituciones externas. Esto no aplica para el CSC tipo E.
- El acceso a los sistemas de la SUNAT, desde cualquier CSC serán coordinados con la Intendencia Nacional de Sistemas de Información - INSI.
- Los CSC deberán contar con Wi Fi. Los sitios web al servicio del contribuyente serán coordinados con la INSI.

6.6 Computadoras personales

Se considerará la siguiente distribución:

⁶ Dependiendo si la institución que nos alberga ha proporcionado una área independiente exclusiva para SUNAT.



**LINEAMIENTOS DEL PROTOTIPO
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**

L-17-2017-M-GNP-V.03
Versión: 03
Fecha: 2017 /11/30
Página: 14 de 24

| Área | | Equipos para el Centro de Servicios al Contribuyente (CSC) | |
|--------------------------------|--|--|--|
| Trámites | | Una PC por cada ventanilla de atención en trámites | |
| | | Una PC para Mesa de Partes ⁽¹⁾ | |
| Orientación | | Una PC por cada ventanilla de atención en orientación | |
| Cabinas SUNAT | | Una PC por cada punto de atención de cabina SUNAT | |
| Back Office | | Una PC para cada colaborador del CSC que desempeña la función. | |
| Entrega de tickets de atención | | Una PC para cada punto de entrega de tickets | |
| Jefatura | | Una PC o notebook para el jefe del CSC | |
| | | Una PC para la secretaria del CSC ⁽²⁾ | |

Notas:

- (1) Cuando se tenga habilitada en forma separada el Módulo de Mesa de Partes
(2) Actualmente para Divisiones de Servicios al Contribuyente de Intendencia Regional

Para el caso de CSC que cuenten con Módulos de Atención Empresarial (MAE), las entidades externas dispondrán de sus computadoras personales.

6.7 Equipos multifuncionales

Se considerará la siguiente distribución:

| Área | |
|---------------------------|---|
| Trámites y Mesa de Partes | Un equipo multifuncional por cada dos gestores de trámites, incluyendo el de Mesa de Partes |
| Orientación | Un equipo multifuncional por cada dos gestores de orientación. |
| Cabinas SUNAT | Un equipo multifuncional para área de cabinas |
| Jefatura | Un equipo multifuncional |
| Back Office | Solo en CSC Tipo A se contará con un equipo multifuncional |

Para el caso de CSC que cuenten con Módulos de Atención Empresarial (MAE), las entidades externas dispondrán de sus equipos multifuncionales.

6.8 Sistema de administración de colas

Todos los CSC deben contar con un sistema administrador de colas cuyo equipamiento informático mínimo se describe a continuación:

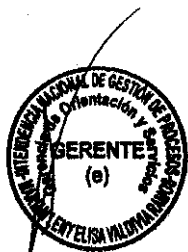
- Para los CSC tipo A, B y C, se contará con una PC donde se instalará el sistema informático y una PC para la generación de los tickets de atención, la cual estará ubicada en el módulo de filtro contando con la participación de un colaborador.

- Para los CSC tipo D y E⁷, se deberá considerar un módulo dispensador de tickets, el cual contiene la PC donde se instala el sistema informático y además sirve para generar el ticket del tipo de atención que requiere el contribuyente.
- Pantallas para la emisión del contenido visual y/o auditivo que requiera este sistema para su operatividad.
- Impresora térmica para la generación de tickets de atención.
- Lectora de códigos de barra en el sub-área de Filtro.
- Equipo de audio.
- Equipos de reconocimiento a través de huella dactilar y DNI electrónico.

Considerando que gran parte el sistema administrador de colas pertenece al rubro informático se tendrá en cuenta los cambios en su tecnología para su implementación.

6.9 Refrendadora

Para la función de Mesa de Partes se requiere una refrendadora por cada colaborador que realiza la función. Se utiliza para refrendar la documentación que presentan los contribuyentes.



⁷ En caso de CSC tipo E, excepcionalmente se podrá instalar cuando se trate de locales alquilados o cuando la entidad nos otorgue ambientes independientes.



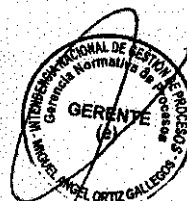
| | | |
|---|---|---|
|  | LINEAMIENTOS DEL PROTOTIPO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE | L-17-2017-M-GNP-V.03 Versión: 03 Fecha: 2017/11/30 Página: 16 de 24 |
|---|---|---|

VII. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO:

| Fecha | Versión | Breve descripción del cambio | Documento de Aprobación | Estado |
|------------|---------|---|---|---------|
| 2011/04/27 | 01 | Lineamientos del Prototipo para Centros de Servicios al Contribuyente | Memorándum Electrónico N° 00131 - 2011 - 2D0000 | Vigente |
| 2017/01/05 | 02 | Lineamientos del Prototipo para la Implementación de Centros de Servicios al Contribuyente | | |
| 2017/11/30 | 03 | Lineamientos del Prototipo para la Implementación de Centros de Servicios al Contribuyente, teniendo en cuenta el Nuevo Modelo de Atención en CSC | | |

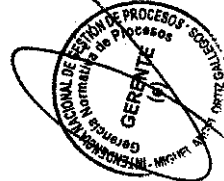
=====

| Elaborado por: | | | Revisado por: | | | Aprobado por: | | |
|---------------------------------------|----------------|-----|--|---------|-----|-------------------------------------|---------------|------|
| Homero Pintado Rivera (1105) | Especialista 4 | DNS | Roxana Pantigozo Delgado (2087) | Jefe | DNS | Gonzalo Silva Alván (6166) | Intendente(e) | INGP |
| | | | Miguel Ortiz Gallegos (6844) | Gerente | GNP | | | |
| Raúl Anibal Tapia Mamani (2121) | Especialista 3 | DGS | Eduardo Tassara Corzo (6858) | Jefe | DPS | | | |
| | | | Mariam Valdivia Ramos (2172) | Gerente | GOS | | | |

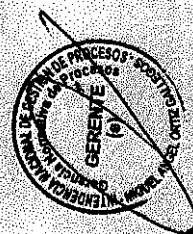
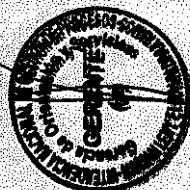


ANEXON° 1
BIENES MUEBLES Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL POR AREAS COMPONENTES DEL CENTRO DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

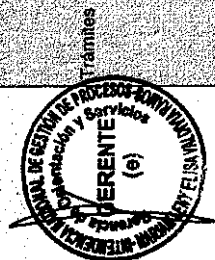
| Áreas | Sub-áreas | Bienes Muebles | | | Equipamiento tecnológico | |
|--------------------------------|--|---|--------|--|--|--|
| | | Descripción | Código | Lógica de implementación | Descripción | Lógica de implementación |
| Inicio de atención presencial | Cabinas telefónicas | Mueble para dos cabinas telefónicas (a medida) | | 01 mueble para dos cabinas telefónicas | | |
| | | Tacho | | 01 tacho | | |
| | Módulo de autoservicio | Módulo de autoservicio (a medida) | | 01 Módulo de autoservicio | Central telefónica | 01 central compuesta por dos teléfonos |
| | Difusión y publicaciones para el público | Se determinará como el resultado del anteproyecto arquitectónico y considerando el Manual de Marca para el nuevo entorno visual de CSC. | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | Equipamiento para el módulo de autoservicio | 01 equipo para el módulo de autoservicio |
| Entrega de tickets de atención | Entrega de tickets de atención/Filtro | Módulo para entrega de tickets de atención | MF-1 | 01 módulo | | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | 01 silla ergonómica para personal | | |
| | | Separadores verticales para cola de contribuyentes/ ciudadanos | | Depende del tamaño del CSC | | |
| | | Tacho | | 01 tacho | | |
| | | | | | PC para personal que entrega tickets de atención | 01 PC |
| | Entrega de formularios | Módulo para entrega de formulario / folletería | MF-1 | | Sistema administrador de colas | 01 sistema administrador de colas |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | | Teléfono IP profesional (anexo) | 01 teléfono IP profesional |
| | | Mesa para llenado de formularios | MCF-1 | | | |
| | | Módulo para dispensador de tickets (a medida) | | 01 Módulo para dispensador de tickets | Equipamiento para dispensador de tickets | 01 equipo para dispensador de tickets |
| | | | | | | |



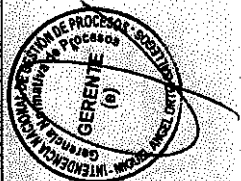
| Área | Sub-áreas | Bienes Muebles | | Equipamiento Tecnológico | |
|----------------|---|---|--------|--|--|
| | | Descripción | Código | Lógica de Implementación | Descripción |
| Cabinas SUNAT | Cabinas SUNAT | Silla fija de atención al público | SA-1 | 01 silla por cada punto de atención en servicio de cabinas | |
| | | Módulo de cabina | MPDT-1 | 01 Módulo de cabina por cada punto de atención | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | | | | Según cantidad de puntos de atención proyectados |
| Sala de Espera | Sala de espera de trámites y Mesa de Partes (1) | | | PC personal + software | 01 impresora para área de cabinas |
| | | Silla de espera tandem de tres cuerpos | SF-03 | 01 silla de tres cuerpos por cada punto de atención de trámites | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | | | Televisores LED de 42", parlantes | Según cantidad de puntos de atención proyectados |
| Sala de Espera | Sala de espera de orientación (1) | Silla de espera tandem de tres cuerpos | SF-03 | 01 silla de tres cuerpos por cada punto de atención de orientación | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | | | Televisores LED de 42", parlantes | Según cantidad de puntos de atención proyectados |
| | | | | | |
| Sala de Espera | Sala de espera Cabinas SUNAT | Silla de espera tandem de tres cuerpos | SF-03 | 01 silla de tres cuerpos por cada seis módulos de cabinas | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | | | Televisores LED de 42", parlantes | Según cantidad de puntos de atención proyectados |
| | | | | | |
| Sala de Espera | Oficina y publicaciones para el público | Se determinará como el resultado del anteproyecto arquitectónico y considerando el Manual de Marca para el nuevo entorno visual de CSC. | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | | | Televisores LED de 42", parlantes | Según cantidad de puntos de atención proyectados |



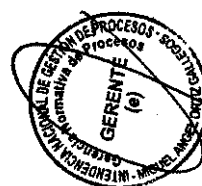
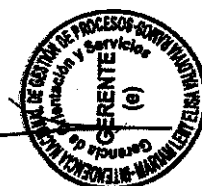
| Área | Sub-áreas | Bienes Muebles | | Equipamiento tecnológico | |
|----------------|----------------|---|---------------|---|---|
| | | Descripción | Código | Lógica de implementación | Descripción |
| Trámites | Trámites | Módulo de atención para trámites incluye calquera | MAU-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en servicio de trámites | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en servicio de trámites | |
| | | Silla fija de atención al público | SA-1 | 02 sillas fijas de atención al público por cada punto de atención de servicio de trámites | |
| | | Dispensador de agua (2) | | 01 dispensador de agua | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en servicio de trámites | |
| | | Armario apilable | AA-1/ AA-2 | 01 armario apilable por cada tres puntos de atención en servicio de trámite | |
| | | Porta folletos personales (ubicados sobre el módulo de trámite) (2) | | Un porta folleto por cada punto de atención en servicio de trámite | |
| | | | | | PC para gestor de trámites |
| | | | | | Impresora multifuncional |
| | | | | | Teléfono IP profesional (anexo) |
| Mesa de Partes | Mesa de Partes | Módulo de atención para trámites incluye calquera | MAU-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en mesa de partes | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en mesa de partes | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | |
| | | Silla fija de atención al público | SA-1 | 02 sillas fijas de atención al público por c/ punto de atención de servicio de trámites | |
| | | | | | PC para personal asignado en Mesa de Partes |
| | | | | | Impresora multifuncional |
| | | | | | Refrendadora de documentos |



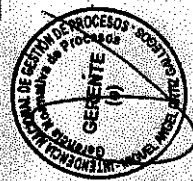
| Área | Sub-Áreas | Bienes Muebles | | | Equipamiento tecnológico | |
|--------------------------------|------------------------------------|---|---------------|--|---------------------------------|---|
| | | Descripción | Código | Lógica de implementación | Descripción | Lógica de implementación |
| Módulo de atención empresarial | Módulo de atención empresarial (2) | Módulo de atención | MAU-1 | 01 módulo de atención | | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | 01 silla ergonómica | | |
| | | Silla fija de atención al público | SA-1 | 02 sillas fijas de atención al público por cada punto de atención de orientación | | |
| | | Tacho | | 01 tacho | PC para encargado | 01 PC |
| | | | | | Impresora multifuncional | 01 impresora multifuncional |
| Orientación | Orientación | | | | Teléfono IP profesional (anexo) | Un teléfono por cada dos colaborador |
| | | Módulo de atención para orientación incluye cajonera | MAU-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en orientación | | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en orientación | | |
| | | Silla fija de atención al público | SA-1 | 02 sillas fijas de atención al público por cada punto de atención de orientación | | |
| | | Dispensador de agua (2) | | 01 dispensador de agua | | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención en orientación | | |
| | | Armario apilable | AA-1/ AA-2 | 01 armario apilable por cada tres puntos de atención en servicio de orientación | | |
| | | Porta folletos personales (ubicados sobre el módulo de orientación) (2) | | Un porta folleto por cada punto de atención en servicio de orientación | | |
| | | | | | PC para gestor de orientación | Cantidad a determinar según demanda de puntos de atención de servicio orientación |
| | | | | | Impresora multifuncional | 01 impresora multifuncional por cada dos puntos de atención |
| Servicios Higiénicos | SSH personal (mujeres) | | | | Teléfono IP profesional (anexo) | Un teléfono por cada dos colaborador |
| | | Tacho de basura para baño | | | | |
| | | Dispensador de jabón líquido | | | | |
| | | Dispensador de papel toalla | | | | |
| | SSH personal (hombres) | | | | | |
| | | Tacho de basura para baño | | | | |



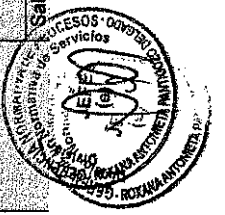
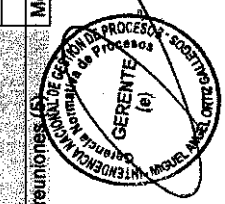
| Área | Sub-áreas | Bienes Muebles | | | Equipamiento tecnológico | |
|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------|---|---------------------------------|---|
| | | Descripción | Código | Lógica de implementación | Descripción | Lógica de implementación |
| Back Office | SHSH público (inc discapacitados) | Dispensador de jabón líquido | | | | |
| | | Dispensador de papel toalla | | | | |
| | | Dispensador de papel higiénico | | | | |
| | | Tacho de basura para baño | | | | |
| | | Dispensador de jabón líquido | | | | |
| | | Dispensador de papel toalla | | | | |
| | SSHH personal de servicio | Dispensador de papel higiénico | | | | |
| | | Tacho de basura para baño | | | | |
| | | Dispensador de jabón líquido | | | | |
| | | Dispensador de papel toalla | | | | |
| Back Office | Tareas administrativas | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | Cantidad a determinar según el tipo de CSC | | |
| | | Escritorio con cajonera | MTC-01 | CSC Tipo A (2), CSC Tipo B (2), CSC Tipo C (1), CSC Tipo D (1) | | |
| | | Armario apilable | AA-1/ AA-2 | Cantidad a determinar según la cantidad de back office asignado por tipo de CSC | | |
| | | Tacho | | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | | |
| | | Escritorio para practicante | | CSC Tipo A (2), CSC Tipo B (2), CSC Tipo C (1), CSC Tipo D (1) | | |
| | | | | | PC para personal SUNAT | Cantidad de PC según la cantidad de personal asignado a la sub área |
| | | | | | Impresora multifuncional | 01 impresora multifuncional (solo para CSC Tipo A) |
| | | | | | Teléfono IP profesional (anexo) | Un teléfono por cada dos colaborador |
| | | Estantes ranurados | EM-1 | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | | |
| | | Estantes ranurados | EM-1 | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | | |
| Economato | Archivo de documentación | | | | | |
| | Economato | | | | | |
| Servicios Generales | Almacén de formatos/formularios | | | | | |
| | Área de mantenimiento y seguridad | | | | | |
| | Armario tipo Locker | | AL-03A/ AL-03B | Cantidad y tipo a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | | |
| | Escritorio con cajonera | | MTC-01 | Cantidad a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | | |



| Área | Sub-Áreas | Bienes Muebles | | | Equipamiento tecnológico | |
|--------------------------------|---|--|---------------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|
| | | Descripción | Código | Lógica de implementación | Descripción | Lógica de implementación |
| Jefatura | Equipos electromecánicos | Grupo electrógeno, Sistema Aire Acondicionado, entre otros | | Estos equipos están considerados en el expediente técnico | | |
| | Servidor y equipo para administración de colas | | | | Equipo servidor | 01 servidor |
| | | | | | Sistema adm. de colas (PC) | 01 sistema adm. de colas |
| | | | | | UPS | Según anteproyecto |
| | Jefatura de la División (o supervisor de CSC según corresponda) | Escritorio de Jefatura | MJ-1 | 01 escritorio de Jefatura | | |
| | | Silla ergonómica para jefe | SF-02 | 01 silla ergonómica | | |
| | | Sillas fija para jefe | SEF-02 | 02 sillas | | |
| | | Armario apilable | AA-1 /AA-2 | 01 archivador apilable | | |
| | | Tacho | | 01 tacho | | |
| | | | | | PC para personal de SUNAT | 01 PC |
| | | | | | Impresora multifuncional | 01 Impresora multifuncional |
| | | | | | Teléfono IP profesional (anexo) | Un teléfono |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | Supervisión de Trámites (3) | Módulo para supervisor de trámites del CSC | MJ-1 | 01 Módulo para supervisor | | |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | 01 silla ergonómica | | |
| | | Silla fija | SEF-02 | 02 sillas | | |
| | | Armario apilable | AA-1 | 01 archivador apilable | | |
| | | Tacho | TM-1 | 01 tacho | | |
| | | | | | PC para personal de SUNAT | 01 PC |
| | | | | | Teléfono IP profesional (anexo) | 01 Teléfono |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Supervisión de Orientación (3) | Módulo para supervisor de orientación del CSC | MJ1 | 01 Módulo para supervisor | | | |
| | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | 01 Silla ergonómica | | | |
| | Sillas fija | SEF-02 | 02 Sillas | | | |
| | Armario apilable | AA-1 | 01 Armario apilable | | | |
| | Tacho | | 01 Tacho | | | |



| Área | Sub-áreas | Bienes Muebles | | Equipamiento tecnológico | |
|------------------------|---|--------------------------------------|---------------|--|---|
| | | Descripción | Código | Descripción | Lógica de implementación |
| Bienestar del Personal | Secretaría de la División de Servicios al Contribuyente (4) | - | | PC para personal de SUNAT | 01 PC |
| | | - | | Teléfono IP profesional (anexo) | 01 Teléfono |
| | | Módulo para secretaria | MS-1 | - | - |
| | | Silla ergonómica para personal SUNAT | SE-1 | 01 Módulo para secretaria | - |
| | Comedor (5) | Armario apilable | AA-1 / AA-2 | 01 silla ergonómica | - |
| | | Tacho | | 01 armario apilable | - |
| | | - | | 01 tacho | - |
| | | - | | PC para personal de SUNAT | 01 PC |
| | | - | | Teléfono IP profesional (anexo) | 01 Teléfono |
| | | Mesa para comedor | MC-2 / MC-1 | - | - |
| Lactario (5) | Lactario (5) | Silla de comedor | CS-1 | Cantidad de mesas de acuerdo al tamaño del comedor y lineamientos de SUNAT | - |
| | | Mueble para Kitchenett | MKA-1 / MKB-1 | Cantidad de acuerdo al tipo de mesa de comedor | - |
| | | Sillones para descanso | | 01 mueble para Kitchenett | - |
| | | - | | Cantidad de acuerdo al tamaño del comedor | - |
| | | - | | Refrigerador (6) | 01 Refrigerador |
| | | - | | Frigobar (6) | 01 Frigobar |
| | | - | | Microondas | Cantidad a determinar por anteproyecto arquitectónico |
| | | - | | Hervidor eléctrico | 01 Hervidor eléctrico |
| | | Sillón para lactario | SCL-1 / SCL-2 | - | - |
| | | Mesa o módulo simple | | 01 Sillón de 02 cuerpos | - |
| Sala de reuniones (5) | Sala de reuniones (5) | Mueble bajo para kitchenette | MKB-1 | 01 Mesa o módulo simple | - |
| | | Tacho | | 01 Mueble bajo para kitchenette | - |
| | | Dispensador de agua (2) | | 01 Tacho | - |
| | | Mesa de reuniones | MR-4 | 01 Dispensador de agua | - |
| Sala de reuniones (5) | Sala de reuniones (5) | - | | Frigobar | 01 Frigobar |
| | | - | | - | - |



| Área | Sub-áreas | Bienes Muebles | | | Equipamiento Tecnológico | |
|--------------------------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------------|
| | | Descripción | Código | Lógica de Implementación | Descripción | Lógica de Implementación |
| Sala de usos múltiples (5) | | | MR-6, MR-8, MR-10 | | | |
| | | Sillas | SR-01 | Depende del tamaño de la mesa y el área de la sala de reuniones | - | - |
| | | Pizarra acrílica | | 01 Pizarra acrílica | - | - |
| | | | | | Sistema videoconferencia | 01 Sistema para videoconferencia |
| | | Carpeta rebatible | CRB-01 | No menor a 30 carpetas rebatible | Proyector multimedia automático | 01 Proyector multimedia |
| | | Silla fija con brazos | SEF-02 | No menor a 30 sillas fijas con brazos | - | - |
| | | Atril | ATM-1 | 01 Modulo moderador | - | - |
| | | Pizarra acrílica | | 01 Pizarra acrílica | - | - |
| | | Mesa | MR-6 | 01 Mesa | - | - |
| | | | | | Notebook | 01 Notebook |
| Publicaciones para el personal | | Panel informativo para personal SUNAT | | 01 Panel informativo | Ecran | 01 Ecran |
| | Lockers | Armario tipo Locker | AL-8 / AL-12 | Cantidad y tipo a determinar como resultado del anteproyecto arquitectónico | Lectora para registro de asistencia | 01 lectora |

Notas :

- (1) En general las salas de espera de trámites, mesa de partes, cabinas y orientación podría ser una sola sala.
- (2) MAE: módulos de atención empresarial.
- (3) Cuando exista tal función.
- (4) Actualmente sólo para Divisiones de Servicios al Contribuyente de Intendencia Regional
- (5) No considerarlas si el CSC se encuentra en la sede central de la dependencia y ya se cuenta con estas sub áreas. Para CSC Tipo D, considerar un espacio pequeño para toma de alimentos.
- (6) Para los CSC tipo A, B y C será refrigerador y para los CSC Tipo D frigobar.

