

SAT

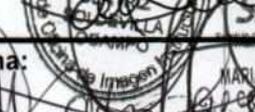
Servicio de Administración
Tributaria de Lima

SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

GUÍA: GIP-GU001

Versión: 02

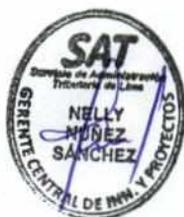
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

Elaborado por: Raúl Adriano Cueva León Cargo: Profesional II Organización y Procesos Fecha: 21/05/2018	Firma: 
Revisado por: Carla Francesca Fajardo Lagos Rol: Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad Fecha: 30/05/2018	Firma: 
Revisado por: Geofret Manuel Montalván Castillo Cargo: Jefe de Oficina II Planificación y Estudios Económicos Fecha: 31/05/2018	Firma: 
Revisado por: Marco Antonio Marroquín Valdiviezo Cargo: Jefe de Oficina II Defensoría del Contribuyente y del Administrado Fecha: 31/05/2018	Firma: 
Revisado por: Carol Beatriz Soldevilla Ocampo Cargo: Jefe de Oficina II Imagen Institucional Fecha: 31/05/2018	Firma: 
Revisado por: Maria Del Pilar Caballero Estella Cargo: Gerente Central de Operaciones Fecha: 01/06/2018	Firma: 
Revisado por: Enrique Manuel Villa Caballero Cargo: Gerente Central de Normativa Fecha: 01/06/2018	Firma: 
Revisado por: Álvaro Hernando Aquino Ingunza Cargo: Gerente Central de Administración de Recursos Fecha: 01/06/2018	Firma: 
Revisado por: Sonia Herrera Abad Cargo: Gerente de Organización y Procesos Fecha: 31/05/2018	Firma: 
Aprobado por: Nelly Miriam Nuñez Sanchez Cargo: Gerente Central de Innovación y Proyectos Fecha: 01/06/2018	Firma: 

	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 2 de 10

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

Nro.	MODIFICACIÓN	CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del documento.	GORGU003V01	01/03/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
2	Elaboración de la segunda versión	GORGU003V02	06/08/2010	
3	Elaboración de la tercera versión	GORGU003V03	11/01/2011	
4	Elaboración de la cuarta versión	GORGU003V04	01/09/2011	
5	Elaboración de la quinta versión	GORGU003V05	14/09/2012	
6	Documento modificado	GIPGU001V01	19/01/2015	Gerencia Central de Innovación y Proyectos
7	Documento modificado Elaboración de la segunda versión	GIPGU001V02	21/05/2018	



 SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018 Página : 3 de 10

INDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. ÁREAS INVOLUCRADAS	5
5. DEFINICIONES.....	5
6. ABREVIACIONES	5
7. RESPONSABILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	6
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	8
9. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS RELACIONADAS CON LA CARTA DE SERVICIOS.....	8
10. TRATAMIENTO DE UN INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO	8
11. SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	8
12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	9
13. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	10
14. REGISTROS	10



	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 4 de 10

1. OBJETIVO

Proporcionar el marco de acción para realizar el seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, teniendo en consideración lo estipulado en la Norma UNE 93200:2008 que especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

2. ALCANCE

Abarca las fases de seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios. Este documento es administrado por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC) y es de cumplimiento obligatorio de todo el personal de la Institución, a fin de reafirmar nuestro compromiso con la ciudadanía.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1. Base Legal:

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y modificatorias.
- Ordenanza N° 1698, ordenanza que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad, **y modificatorias.**
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, norma que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, norma que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, norma que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, norma que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° **186-2015-PCM**, norma que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos.

3.2. Documentos Internos:

- Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
- Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad.
- Procedimiento de Acciones Correctivas.
- Procedimiento de Control de Registros.
- Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias.
- Carta de Servicios del SAT.



	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 5 de 10

4. ÁREAS INVOLUCRADAS

- Todos los órganos y unidades orgánicas de la Institución.

5. DEFINICIONES

En esta Guía se utilizan las definiciones incluidas en la Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios – Requisitos. Asimismo, se encuentran definiciones, tales como:

- 5.1. **Atributo:** Característica cualitativa del servicio brindado.
- 5.2. **Carta de Servicios:** Documento escrito por medio del cual el SAT informa a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad en la prestación de los mismos y, los derechos y obligaciones que le asisten.
- 5.3. **Compromiso:** Obligación asumida por el SAT en la prestación de un servicio. Estos compromisos establecen niveles de calidad esperados por el ciudadano y son referidos a los atributos del servicio identificados como relevantes por los ciudadanos.
- 5.4. **Ficha de Compromiso de la Carta de Servicio:** Documento que recoge datos de la determinación del compromiso. Es suscrito por el responsable de la prestación del servicio.
- 5.5. **Ficha Única de Indicador:** Documento que recoge el objetivo y datos necesarios, para la elaboración y frecuencia de medición de un indicador.
- 5.6. **Indicador:** Datos *o conjunto de datos* que ayudan a medir de forma objetiva y cuantificable, la evolución de un proceso o de una actividad. Para el caso de la Carta de Servicios del SAT, los indicadores medirán el nivel de prestación de los servicios, definiendo un grado de cumplimiento o incumplimiento de los compromisos establecidos.
- 5.7. **Línea base:** Nivel de prestación de los servicios brindados.
- 5.8. **Solicitud de Acción Correctiva:** *Documento donde se registra la No Conformidad detectada, las causas que originaron la NC, las acciones correctivas a tomar, la verificación de la ejecución y la eficacia de las mismas.*
- 5.9. **Responsable de Compromiso:** El responsable del servicio y de los indicadores establecidos en los compromisos es el **servidor** del órgano o unidad orgánica que brinda el servicio y que tenga el mayor nivel jerárquico, y es quien suscribe la Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.
- 5.10. **Equipo de Trabajo Multidisciplinario:** Está conformado por **servidores** de los órganos o unidades orgánicas, especialista, analista o personal técnico que brindan los servicios o que participan en las actividades de la Carta de Servicios del SAT. Es designado por el Gerente de Organización y Procesos a propuesta del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. ABREVIACIONES

SAC: Solicitud de Acción Correctiva.

NC: *No Conformidad.*

CC: Comité de Gestión de la Calidad.

CSGC: Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SIRESU: Sistema de Reclamos y Sugerencias.



	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 6 de 10

7. RESPONSABILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

7.1. Responsable del Servicio y del Compromiso

- Asegurar **un** continuo **seguimiento** y control de los compromisos de los servicios **brindados**, con **la finalidad** de prevenir y/o realizar oportunamente las acciones correctivas, en el caso de posibles desviaciones del valor establecido.
- Suministrar toda la información requerida como base de datos a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos para la evaluación de los indicadores y al Coordinador del SGC para el seguimiento de los compromisos.
- Detectar y analizar las causas de los incumplimientos de la meta planteada en el indicador del compromiso.
- Emitir las SACs, **producto de una NC detectada**, según corresponda.
- Elaborar un plan de trabajo y definir responsables, para superar el incumplimiento del compromiso.
- Realizar de forma oportuna, la implementación de las acciones inmediatas y correctivas.
- Proponer y suscribir los nuevos compromisos o la modificación de los existentes en las Fichas de Compromiso.

7.2. Oficina de Planificación y Estudios Económicos

- Medir el nivel de prestación de los servicios (línea base de los indicadores) involucrados en la Carta de Servicios, según criterios mencionados en la ficha **única** del indicador.
- Medir el nivel de prestación de nuevos servicios que se propongan; por la modificación de percepciones y valoraciones de los ciudadanos o en caso de ser necesario según criterios mencionados en la ficha **única** del indicador.
- Medir los indicadores preestablecidos, con la periodicidad definida en las Fichas Únicas de Indicadores.
- Elaborar y administrar **la ficha única de cada indicador** de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Remitir mediante un informe trimestral los resultados de la evaluación de los indicadores (cumplimiento/incumplimiento) al Coordinador del SGC, sin embargo, el CSGC podrá solicitar la información de un punto específico cuando lo considere necesario.
- Publicar un resumen con los resultados de la evaluación precitada en el portal web del SAT, así como en la Intranet.
- Actualizar el Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano.
- Aplicar metodologías previamente fijadas que le permitan determinar la línea base de los servicios brindados, siempre que no cuente con la información detallada.
- Gestionar la realización de encuestas de satisfacción del Ciudadano en materia tributaria.



¹ Por ejemplo: en el caso de determinar los tiempos de espera para recibir los pagos en caja en aquellas agencias en las cuales no se cuenta con ticketera.

	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 7 de 10

7.3. Gerencia de Organización y Procesos

- Gestionar la modificación de las Fichas de los Compromisos e indicadores aprobados, de ser necesario.
- Mantener actualizado el Catálogo de Servicios del SAT.
- Gestionar la actualización de la Carta de Servicios, cuando se originen cambios que impliquen modificaciones sustanciales o no sustanciales, según lo indicado en el punto 12.
- Convocar al Equipo de Trabajo Multidisciplinario para su participación en el proceso de actualización de las modificaciones sustanciales de la Carta de Servicios. En el caso que una de los integrantes del equipo no se encuentre laborando (vacaciones, licencias, desplazamientos, cese, entre otros), se convocará a la persona que lo reemplace en el cargo.

7.4. Comité de Gestión de la Calidad

- Realizar la Revisión por la Dirección de la Carta de Servicios.²
- Revisar en el plazo establecido la Carta de Servicios del SAT o proponer su **revisión y/o** modificación **antes del plazo establecido** de tener motivos que así lo requieran.
- Proponer los nuevos compromisos o modificación de los existentes y de los indicadores o metas, así como gestionar su aplicación de estimarse procedente.

7.5. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad

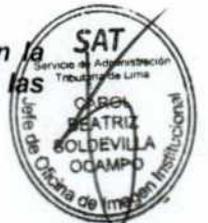
- Analizar los resultados obtenidos de las encuestas, reclamos, auditorías e indicadores, en la frecuencia que éstas se produzcan.
- Administrar las solicitudes de acciones correctivas **enviadas por los involucrados, así como**, la matriz de solicitudes de acciones correctivas; conforme lo establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas".
- Programar auditorías internas para la evaluación del cumplimiento de los compromisos de la carta de Servicios, **así como los requisitos de la norma UNE 93200**, según lo establecido en el procedimiento de "Auditorías Internas".

7.6. Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

- Efectuar el seguimiento de las sugerencias y reclamos relacionadas a la Carta de Servicios, presentadas durante el periodo de análisis, e informar al Coordinador del SGC.

7.7. Oficina de Imagen Institucional

- **Diseñar y gestionar la impresión y distribución de la Carta de Servicios en la Sede Principal y agencias descentralizadas del SAT. Así como efectuar las campañas de difusión y comunicación externa de la misma.**



² La Revisión por la Dirección se realiza por lo menos **una vez** al año, según lo indicado en el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se pueden revisar tanto la Carta de Servicios como el Sistema de Gestión de la Calidad.

	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 8 de 10

7.8. Equipo de Trabajo Multidisciplinario

- Participar en el proceso de actualización de las modificaciones sustanciales de la Carta de Servicios, considerando los factores internos y del entorno que afectan a la misma, según lo establecido en el punto 12.
- Emitir las SACs, **producto de una NC detectada**, según corresponda.
- Participar en la implementación de las acciones inmediatas y correctivas.

8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Es el mecanismo mediante el cual se revisan los compromisos de la Carta de Servicios, con la finalidad de asegurar el constante mantenimiento del nivel del servicio prometido a los ciudadanos.

La Ficha **Única de Indicador** contiene los datos de los indicadores que servirán para realizar el seguimiento.

Adicionalmente, el **equipo multidisciplinario** podrá complementar el seguimiento a la Carta de Servicios con otros mecanismos que considere oportunos.

9. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS RELACIONADAS CON LA CARTA DE SERVICIOS

Los reclamos y sugerencias relacionadas a la Carta de Servicios deberán ser gestionados conforme establece el procedimiento de "Atención de Reclamos y Sugerencias".

10. TRATAMIENTO DE UN INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO

Las situaciones que generen incumplimiento de un compromiso se les dará el tratamiento de una No Conformidad, de acuerdo a lo **establecido en** el procedimiento "Acciones Correctivas".

11. SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Ante la detección del incumplimiento de un compromiso, ya sea por parte del ciudadano o de la Institución, el **servidor** responsable del compromiso deberá identificar y remitir una comunicación escrita al ciudadano, siempre y cuando sea factible su identificación, explicándole dicha situación, además de las acciones correctivas adoptadas.

En caso el incumplimiento de un compromiso haya sido registrado como un reclamo del ciudadano en el SIRESU, se tendrá en consideración el proceso de registro y gestión del mismo según lo establecido en el procedimiento: "Atención de Reclamos y Sugerencias".

Si adicionalmente al incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, se incumple el plazo máximo de atención del reclamo estipulado en el procedimiento de "Atención de Reclamos y Sugerencias", la demora deberá ser sustentada **mediante el envío de una** Carta de Comunicación al Ciudadano, la misma que será suscrita por el Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.



	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 9 de 10

12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La revisión y actualización de la Carta de Servicios está enfocada a:

- La corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo, por exceso o por defecto.
- La actualización de acuerdo con las mejoras del servicio o de los cambios en el entorno, que afecten positiva o negativamente a los compromisos de calidad del servicio.

Para la revisión y actualización de la Carta de Servicios se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **La Carta de Servicios es revisada como mínimo cada dos años, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ella reflejen la realidad del Servicio ofrecido por la entidad.**
- Sin perjuicio de ello, la modificación puede efectuarse en cualquier momento por iniciativa de la Gerencia de Organización y Procesos o a solicitud del Comité de Gestión de la Calidad o del Equipo de Trabajo Multidisciplinario, de presentarse situaciones que a continuación se describen:
 - ✓ Las modificaciones sustanciales que impliquen la convocatoria del Equipo de Trabajo Multidisciplinario serán producto de los siguientes motivos:
 - Los indicadores de la Carta de Servicios tienen una tendencia que evidencia que se están superando los compromisos establecidos, después del análisis del cumplimiento de indicadores.
 - Por nuevas demandas de los ciudadanos.
 - Modificaciones en la normativa o reestructuraciones orgánicas sustantivas de los servicios.
 - Por variación de los servicios brindados.
 - Por nuevas modalidades de prestación de servicios que consideren se deben incluir en la Carta de Servicios o cuando se requiera modificar el Catálogo de Servicios del SAT.
 - Mejoras en la prestación de los servicios.
 - Cambios en los compromisos de la Carta de Servicios.
 - Otros factores de relevancia que sean considerados por el Comité de Gestión de la Calidad o Equipo de Trabajo.

La actualización de la Carta de Servicios debe contemplar la revisión del Catálogo de Servicios, el establecimiento del nivel de prestación de los servicios, la generación y confirmación de los compromisos.

Estas modificaciones se pondrán a consideración del ciudadano a través del portal web: www.sat.gob.pe, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles desde su pre publicación para recoger su opinión, la cual será formulada como una sugerencia, cuya gestión será conforme con el procedimiento "Atención de Reclamos y Sugerencias".



	Tipo: GUÍA	Código: GIP-GU001 Versión: 02
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 04/06/2018
		Página : 10 de 10

✓ Las modificaciones no sustanciales (es decir, que no afecten los compromisos o indicadores de calidad) serán efectuadas directamente por la Gerencia de Organización y Procesos. Por ejemplo, puede producirse la actualización por los siguientes cambios:

- a. Nombres de las unidades orgánicas del SAT.
- b. Horarios.
- c. Lugares de atención.
- d. Lugares de pago autorizados.
- e. Direcciones, correos electrónicos o números telefónicos.
- f. Logo o lema del SAT.
- g. Otros que se consideren no sustanciales.

13. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria da a conocer la Carta de Servicios a los ciudadanos a través de su portal web: www.sat.gob.pe y mediante la puesta a disposición de encartes en nuestras Agencias SAT. De forma accesoria, utilizará otros medios de difusión como paneles, afiches y otros que el SAT considere pertinentes.

Asimismo, el resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos, estará a disposición del ciudadano en el portal web del SAT a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del período en que fueron medidos.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios y el resultado periódico de los indicadores de calidad, a través de reuniones internas y de la Intranet Institucional.

14. REGISTROS

- Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano.
- Catálogo de Servicios del SAT.
- Informe de Evaluación de los Indicadores de Calidad de la Carta de Servicios.
- Solicitud de Acciones Correctivas (SAC).
- Ficha Única de Indicador.
- Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.
- Matriz de Solicitudes de Acciones Correctivas.
- Reporte de Reclamos y Sugerencias del Módulo SIRESU.
- Carta de Comunicación al Ciudadano.

