

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima


SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS




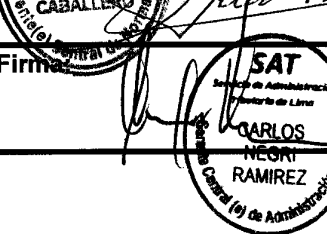
GUÍA: GOR-GU003


Versión: 04

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN

Elaborado por: Nadia Castro Sagástegui Cargo: Especialista de Organización y Racionalización Fecha: 15/08/2011	Firma: 
Revisado por: María del Pilar Caballero Estela Cargo: Gerente de Gestión de Cobranza Fecha: 19/08/2011	Firma: 
Revisado por: Christian Ruiz Gudiel Cargo: Gerente de Servicios al Administrado Fecha: 22/08/2011	Firma: 
Revisado por: Alvaro Aquino Ingunza Cargo: Gerente de Finanzas Fecha: 23/08/2011	Firma: 
Revisado por: Geofret Montalván Castillo Cargo: Gerente de Investigación y Desarrollo Fecha: 24/08/2011	Firma: 
Revisado por: Silvio Aiquipa Mendoza Cargo: Jefe de Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado Fecha: 25/08/2011	Firma: 
Revisado por: Fabiola Hernández Giron Cargo: Jefe de Oficina de Secretaría General Fecha: 31/08/2011	Firma: 

 SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 2 de 12

Aprobado por: Nadia Castro Sagástegui	Firma:  
Cargo: Gerente (e) de Organización y Racionalización	
Fecha: 26/08/2011	
Aprobado por: María del Pilar Caballero Estela	Firma:  
Cargo: Gerente (e) Central de Operaciones	
Fecha: 26/08/2011	
Aprobado por: Enrique Villa Caballero	Firma:  
Cargo: Gerente (e) Central de Normativa	
Fecha: 31/08/2011	
Aprobado por: Carlos Negri Ramírez	Firma:  
Cargo: Gerente (e) Central de Administración General	
Fecha: 31/08/2011	

	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 3 de 12

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha	Responsable
1	Elaboración inicial del documento.	01	01/03/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
3.2	Se precisar el nombre de "Ficha única de Indicador" conforme la aprobación del formato GID-FI001	02	06/08/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
5	Se precisa los conceptos de Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva			
6	Se adiciona el concepto de algunas abreviaciones señaladas en el documento.			
8.1 (b)	Se precisa el nombre de Ficha Única de Indicador y se consigna una abreviatura.			
8.1 (c)	Se adiciona una función de la Gerencia de Organización y Racionalización.			
8.1 (d)	Se resume algunas acciones de los auditores y del Coordinador del SGC, remitiéndonos al			
8.1 (f)	Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad			
8.1 (h)	Se precisa una función de la Oficina de Secretaría General.			
9	Se utiliza algunas abreviaciones y se precisa algunas acciones, remitiéndonos al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.			
10	Se adiciona 2 puntos: 10.1 y 10.2, para especificar el tratamiento que se brindará a la subsanación de los incumplimientos que hayan sido registrados como queja en el SIRESU.			
11	Se precisa una diferenciación en el tratamiento de Quejas y Sugerencias.			
12.1	Se precisan el tratamiento de sugerencias.			
13	Se adicionan 2 registros.			
3	Se precisa la base legal.	03	11/01/2011	Gerencia de Organización y Racionalización
12	Se precisa el cómputo de plazo para revisiones anuales.			
12.1	Se precisa que la opinión del ciudadano, es para actualizaciones de la Carta de Servicios, que impliquen cambios sustanciales.			




SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 4 de 12

Todo	Se reemplaza "quejas" por "reclamos", conforme la aplicación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y el procedimiento "Atención de Reclamos y Sugerencias" del SAT.	04	01/09/2011	Gerencia de Organización y Racionalización
12	Se precisa el plazo para el proceso de la revisión de la Carta de Servicios del SAT.			

INDICE

	OBJETIVO	5
	ALCANCE	5
	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
	AREAS INVOLUCRADAS	5
	CONCEPTOS	5
	ABREVIACIONES	6
	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	6
	SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	6
	8.1 Roles en el Seguimiento de los indicadores	7
	TRATAMIENTO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISO	9
10.	SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS	9
11.	TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA CARTA DE SERVICIOS	10
12.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	10
	12.1 Formas de Participación del Ciudadano	11
13.	REGISTROS	12



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 5 de 12

1. OBJETIVO

Dar 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).

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1 BASE LEGAL

Norma UNE 93200:2008. Requisitos para la elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios en empresas públicas o privadas.

3.2 DOCUMENTOS INTERNOS

- Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Procedimiento de Control de Registros.
- **Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias**
- Formato de Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (SAC/SAP)
- Ficha Única de Indicador.
- Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.


4. AREAS INVOLUCRADAS

- Gerencia de Servicios al Administrado
- Gerencia de Gestión de Cobranza
- Gerencia de Finanzas
- Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
- Oficina de Secretaría General
- Gerencia de Investigación y Desarrollo
- Gerencia de Organización y Racionalización

5. CONCEPTOS

1. **Carta de Servicios:** Documento escrito por medio del cual el SAT informa a los ciudadanos en general sobre los servicios que gestionan; los compromisos de calidad en la prestación de los mismos y; los derechos y obligaciones que le asisten.
2. **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.
3. **Atributo:** Característica cualitativa del servicio brindado.



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 6 de 12

4. **Indicador:** 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 incumplimiento de los compromisos establecidos.
5. **Línea base:** Nivel de prestación de los servicios brindados.
6. **Ficha de Indicador:** Documento que recoge el objetivo y datos necesarios, para la elaboración y frecuencia de medición de un indicador.
7. **Ficha de Compromiso de la Carta de Servicio:** Documento que recoge datos de la determinación del indicador, con su respectivo compromiso. Es suscrito por el responsable de la prestación del servicio.
8. **Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva:** Solicitud donde se registra la no conformidad o una potencial no conformidad, la causa que originó esa situación, las acciones a realizar, la verificación de la ejecución y eficacia de las acciones adoptadas.



ABREVIACIONES

SACP:	Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva
CC:	Comité del Sistema de Gestión de Calidad.
CSGC:	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
SGC:	Sistema de Gestión de la Calidad.
SIRESU:	Sistema de Reclamos y Sugerencias.
ODCA:	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

7. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN



El Servicio de Administración Tributaria da a conocer la Carta de Servicios a los ciudadanos a través de su página 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 la página web del SAT a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del período en que fueron medidos.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios y el resultado periódico de los indicadores de calidad, a través de reuniones internas y del intranet institucional.

8. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS




Es el sistema mediante el cual se establece un seguimiento periódico de los compromisos de la Carta de Servicios, con la finalidad de asegurar el constante mantenimiento del nivel del servicio prometido a los ciudadanos.

Se cuenta con una Ficha de Compromiso por cada uno de los compromisos de la Carta de Servicios, que cuenta con por lo menos la siguiente información:

- a. Definición del Servicio
- b. Establecimiento del Compromiso, considerando las excepciones, de ser el caso.
- c. Nombre del Indicador
- d. Objetivo



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 7 de 12

- e. Criterios para el establecimiento de la medición del indicador
- f. Fórmula de cálculo
- g. Fuente
- h. Frecuencia de medición
- i. Oportunidad de medición
- j. Responsable del servicio.

8.1 Roles en el Seguimiento de los indicadores

a. Responsable del Servicio y del Compromiso

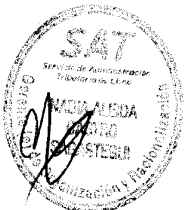
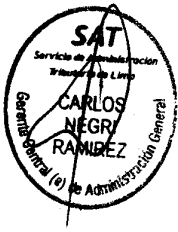
El responsable del servicio y de los indicadores establecidos en los compromisos, es el funcionario del área que brinda el servicio que tenga funcionalmente el mayor nivel jerárquico y quien suscriba la Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.


Sus funciones son:

- Asegurar el continuo control de los compromisos de los servicios, con el fin de prevenir y/o realizar oportunamente las acciones correctivas, en el caso de posibles desviaciones del valor establecido.
- Ante un incumplimiento de los compromisos asumidos a su cargo, deben realizar las siguientes acciones:
 - Detectar y analizar las causas de los incumplimientos de la meta planteada en el indicador.
 - Suministrar toda la información requerida como base de datos a la Gerencia de Investigación y Desarrollo (o la que haga sus veces) para la generación de nuevos indicadores.
 - Elaborar un plan de trabajo y definir responsables, para superar el incumplimiento de la meta.
 - Emitir las SACs/SAPs.
 - Realizar de forma oportuna, la implementación de las acciones inmediatas y/o correctivas.
- Proponer y suscribir los nuevos compromisos o la modificación de los existentes, en las Fichas de Compromiso.

b. Gerencia de Investigación y Desarrollo

- 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 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 del indicador.
- Medir los indicadores preestablecidos, con la periodicidad definida en las Fichas Únicas de Indicadores.
- Elaborar y administrar las Fichas Únicas de Indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Remitir mediante un informe, los resultados de la evaluación periódica de los indicadores (cumplimiento/incumplimiento) al Coordinador del SGC.
- Publicar un resumen con los resultados de la evaluación precitada, para su publicación en el intranet y en la web del SAT.
- Actualizar el Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano, en base a la ejecución del Cronograma de realización de encuestas.
- Aplicar metodologías previamente fijadas que le permitan determinar la línea base de los servicios brindados, siempre que no cuente con la información



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 8 de 12

detallada, 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.

c. Gerencia de Organización y Racionalización

- Gestionar la modificación de las Fichas de los Compromisos aprobados, de ser necesario.
- Mantener actualizado el Catálogo de Servicios del SAT.
- Actualizar la Carta de Servicios, cuando se originen cambios que impliquen modificaciones no sustanciales.

d. Auditores Internos de la Calidad

- La Carta de Servicios constituye una herramienta de calidad, en razón de ello, corresponde la realización de auditorías internas de calidad, para asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos en aquella.
- El desarrollo de las auditorías internas, se realizará conforme lo establece el procedimiento: Auditorías Internas de la Calidad GOR-PR005
- Remitir el Informe de la Auditoría Interna y la Ficha Colectiva de Observaciones GOR-FO012, al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.


e. Comité del Sistema de Gestión de la Calidad – CC

- Analizar los resultados obtenidos de las encuestas, *reclamos*, auditorías e indicadores, en la frecuencia que éstas se produzcan.
- Si los resultados de los indicadores, están fuera del rango definido en la Ficha Única de Indicadores, el CC procede a generar una Solicitud de Acción Correctiva dentro de los dos (2) días hábiles de haberse realizado la revisión (en caso ésta no hubiese sido generada), dirigiendo la misma al responsable del servicio; conforme lo estipulado en el procedimiento de acciones correctivas.
- Revisar en el *plazo establecido*, la Carta de Servicios del SAT *o proponer su modificación en plazo distinto, 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 precedente.

f. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad - CSGC

- Administrar las solicitudes y la matriz de registro de las acciones preventivas o correctivas enviadas por los involucrados; conforme lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (GOR-PR003).
- El resultado de las acciones correctivas y/o preventivas, es presentado al CC para su revisión, evaluación, monitoreo de tendencias y almacenamiento (el periodo de conservación del informe, será conforme el procedimiento de control de registros).
- Derivar a los responsables de los compromisos, el Informe de Evaluación de los indicadores realizado por la Gerencia pertinente.
- El tratamiento y participación del Coordinador del SGC en el desarrollo de las auditorías internas de calidad, será conforme lo establece el procedimiento: Auditorías Internas de la Calidad GOR-PR005.



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 9 de 12

g. Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

- Efectúa el seguimiento de las sugerencias y **reclamos** relacionadas a la Carta de Servicios, presentadas durante el periodo de análisis y lo informa al Coordinador del SGC.

h. Oficina de Secretaria General

- Realizar encuestas de satisfacción del Ciudadano, de acuerdo con el cronograma establecido.
- Redactar y/o modificar el formato de Carta de Comunicación, que se remite a los ciudadanos en los casos de incumplimiento, siempre que éste haya podido ser identificado.

9. TRATAMIENTO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

El incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, tendrá la figura de una "no conformidad" y todo aquel defecto, que pudiere generar en adelante un incumplimiento, tendrá la figura de una "no conformidad potencial", situaciones que se regulan en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas GOR-PR003.

- La detección del incumplimiento de un compromiso la efectuará la Gerencia u Oficina responsable del compromiso, quien lo comunicará al Coordinador del SGC, mediante la elaboración de una SAC, sin perjuicio, de que además cualquier colaborador del SAT pueda detectarla, efectuar y remitir la SAC.
- El Gerente de línea o Jefe de la Oficina responsable del incumplimiento del compromiso deberá remitir la SAC, con la definición de la no conformidad, análisis de causas y el plan de trabajo; al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
- En el caso específico que un incumplimiento de un compromiso, haya sido registrado como un **reclamo** en el SIRESU, el responsable del compromiso tendrá un plazo de hasta cuatro (4) días hábiles, para remitir la SAC al Coordinador del SGC y la Comunicación al ciudadano, que se regula en el punto 10.
- Una vez emitida la SACP, su tratamiento será conforme lo establece el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas GOR-PR003


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

10.1 Para la subsanación del incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, se tendrá en consideración lo siguiente:

- Ante la detección del incumplimiento del compromiso, ya sea por parte del ciudadano o de la institución, el Gerente de línea o Jefe de la Oficina responsable del compromiso, deberá identificar y remitir una comunicación escrita al ciudadano involucrado en el incumplimiento; siempre y cuando sea factible su identificación, explicando los motivos que originaron dicha situación, además de las acciones correctivas adoptadas.

10.2 Para la subsanación del incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, que haya sido registrado como un **reclamo** en el SIRESU de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, se tendrá en consideración lo siguiente:



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 10 de 12

- Si el ciudadano toma conocimiento del incumplimiento, podrá presentar su **reclamo** a través de cualquier canal de atención del SAT, de considerarlo conveniente. El proceso de registro y gestión de la misma seguirá lo especificado en el procedimiento: Atención de **Reclamos** y Sugerencias ODC-PR001.
- La comunicación al ciudadano será suscrita por el Gerente de línea o Jefe de la Oficina responsable del compromiso y será puesta a disposición del Ciudadano que haya podido ser debidamente identificado como involucrado en el incumplimiento, a través del módulo del SIRESU. Dicha acción, esta a cargo de la ODCA y será realizada en el plazo máximo, para resolver la queja, establecido en el Procedimiento indicado en el punto anterior.
- En caso que además del incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, se incumpla el plazo máximo de atención del **reclamo** estipulado en el Procedimiento de **Atención de Reclamos** y Sugerencias, la demora deberá ser sustentada en una única Carta de Comunicación al Ciudadano, la misma que será suscrita por el Jefe de la ODCA.



11. TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS RELACIONADOS CON LA CARTA DE SERVICIOS

Los reclamos y sugerencias relacionadas a Carta de Servicios deberán ser gestionadas conforme lo establece el Procedimiento de **Atención de Reclamos** y Sugerencias ODC-PR001, con la excepción de aquellas que, impliquen un incumplimiento, tendrán en consideración las regulaciones adicionales establecidas en el punto 9 y 10 del presente documento.



12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La metodología de revisión y actualización de la Carta, se basará en la empleada para su elaboración.


La revisión de la Carta de Servicios esta 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 las siguientes consideraciones:

- El Equipo de Trabajo de carácter multidisciplinario, conformado para la elaboración o actualización de la carta, es el encargado de realizar la revisión de la Carta de Servicios considerando los factores internos y del entorno que afectan a la misma.
- La Carta de Servicios será revisada anualmente (plazo computado a partir de la fecha de su última modificación y aprobación, producto de cambios de carácter sustancial) y su actualización será propuesta por el Equipo de Trabajo, siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.



	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 11 de 12

- Para la revisión anual, el proceso de evaluación y revisión de los documentos técnicos que sustentan la elaboración de la Carta; así como, la propuesta de modificación y/o confirmación de los compromisos, tendrá tres (3) meses, como plazo máximo (plazo computado a partir del mes siguiente del cumplimiento del año, para la revisión anual). Dentro de este periodo, la Carta deberá ser pre publicada, para recoger la opinión del Ciudadano durante el plazo adicional establecido.
- Sin perjuicio de ello, la modificación, puede efectuarse en cualquier momento a solicitud del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad o del Equipo de Trabajo, de presentarse situaciones que a continuación se describen.


Las modificaciones sustanciales que impliquen la convocatoria del Equipo de Trabajo y la actualización de la Carta de Servicios, serán producto de los siguientes motivos:

- a. 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.
 - b. Por nuevas demandas de los ciudadanos.
 - c. Modificaciones en la normativa o reestructuraciones orgánicas sustantivas de los servicios.
 - d. Por la variación o nuevas modalidades de prestación de servicios que consideren se deba incluir en la Carta de Servicios o cuando requiera, modificar el Catálogo de Servicios del SAT.
 - e. Mejoras en la producción de los servicios.
 - f. Cambios en los compromisos de la Carta de Servicios
 - g. Otros factores de relevancia que sean considerados por el Comité de Calidad o Equipo de Trabajo.
- La convocatoria del Equipo de Trabajo estará a cargo de la Gerencia de Organización y Racionalización. 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.
 - La actualización de la Carta de Servicios debe contemplar la revisión del Catálogo de Servicios, el establecimiento del nivel de prestación de los servicios a cargo de la Gerencia de Investigación y Desarrollo y; la generación y confirmación de los compromisos a cargo de los responsables del servicio.

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

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



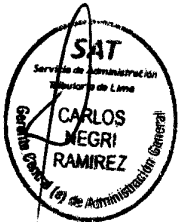
	Tipo: GUIA	Código: GOR-GU003 Versión: 04
	Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	Fecha de vigencia: 01/09/2011
		Página : 12 de 12

12.1 Formas de Participación del Ciudadano

Para la revisión anual de la Carta, se tendrá en consideración que, cuando se trate de actualizaciones que impliquen modificaciones sustanciales, se pondrá estos cambios a consideración del ciudadano, a través de la página web: www.sat.gob.pe, otorgándole **además**, un plazo de quince (15) días hábiles desde su pre publicación, para recoger su opinión.

Si el SAT, decidiera por algún motivo modificar los servicios y/o compromisos formulados antes de cumplir un (01) año de su última modificación de la misma índole, el ciudadano a través de la página web tendrá a disposición la información de la variación de los servicios o estándares de calidad establecidos con quince (15) días hábiles de anticipación a su modificación, para que pueda emitir opinión al respecto.

La opinión del ciudadano deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia, cuya gestión será conforme el Procedimiento: Atención de **Reclamos** y Sugerencias ODC-PR001



13. REGISTROS

- Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano.
- Cronograma de realización de encuestas.
- Cronograma de auditorías.
- Catálogo de Servicios del SAT.
- Informe de Estado de Indicadores.
- Informe de Resultados de Auditoría de Servicios.
- Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas GOR-FO008.
- Ficha Única de Indicador.
- Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.
- Matriz de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Reporte de **Reclamos** y Sugerencias del Módulo SIRESU.

