

SAT

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO NO PRESENCIAL

Procedimiento: SORPR0006

Versión: 01

SUBGERENCIA DE ORIENTACIÓN Y REGISTRO

Elaborado por: Víctor Miguel Gonzales Altez	Firma:
Cargo: Analista de Organización y Procesos	
Revisado por: Wilfredo Ignacio Caballero Caqui	Firma:
Cargo: Especialista de Organización y Procesos II	
Revisado por: Manuel Gonzalo Horna León	Firma:
Cargo: Especialista de Atención y Orientación III	
Revisado por: Roque Martín Mendizabal Rodriguez	Firma:
Cargo: Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Aprobado por: Beatriz del Carmen Aquino Fernandez	Firma:
Cargo: Jefe de la Oficina de Modernización	
Aprobado por: Wilfredo Jhon Calderón Valenzuela	Firma:
Cargo: Subgerente de Orientación y Registro	

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 2 de 23

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

NRO	MODIFICACIÓN	CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del documento	GSADAOPR009V01	04/10/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
2	Reestructuración del documento	GSAAASPR004V01	11/12/2018	Gerencia de Organización y Procesos
3	<p>Elaboración de la segunda versión</p> <ul style="list-style-type: none"> Se actualizó logo del SAT. Se actualizó la sección "Documentos de la referencia". Se agregó una regla general de negocio, donde se indica que el Especialista de Atención y Orientación III cumplirá y hará cumplir lo establecido en el "Manual de Operaciones del Centro de Llamadas" y el "Protocolo de Atención al Ciudadano". Se agregó en la sección "Responsables", la definición de "Personal de atención al ciudadano designado"; y se modificó la definición del "personal de atención al ciudadano" y del "Responsable del Área Funcional de Aló SAT". Se actualizó en la sección "Definiciones" la "Tabla N° 1: Opciones del IVR" y se precisó que el tiempo de espera de inactividad para el cierre de sesión del chat será definido por la Gerencia de Servicios al Administrado. Asimismo, se actualizó la definición de "atención crítica" Se modificó el diagrama de actividades del Nivel 02 (se dividió en 04 diagramas). Se reemplazó el término "asesor" por "personal de atención al ciudadano". Se reemplazó el término "atención" por "absolución". Se agregó la ACTIVIDAD01 "Revisar y depurar la bandeja 'asuservicio'", ACTIVIDAD3 "Control, seguimiento y generación de correos", ACTIVIDAD05 "Control, seguimiento y generación de reportes de chat", y la ACTIVIDAD07 "Control, seguimiento y generación de reportes por atención telefónica". Se modificó la ACTIVIDAD02 "Absolver consultas por correo electrónico", ACTIVIDAD04 "Absolver consultas por chat en línea". ACTIVIDAD06 "Absolver consultas mediante la atención telefónica" y la ACTIVIDAD08 "Supervisión de los canales de atención". Se actualizó el nombre de un registro y se agregaron 03 registros. Se agregó la "ortografía" como un criterio de supervisión adicional en el "Anexo N° 3". Se actualizó la interpretación del puntaje de 0 en los cuatro criterios. Se actualizaron los registros de supervisión de correo y chat. 	GSAAASPR004V02	05/11/2021	Gerencia de Organización y Procesos

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 3 de 23

NRO	MODIFICACIÓN	CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
4	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica por cambio de estructura organizacional. • Actualización de la base legal. • En la sección responsable se detalla cuáles son los canales de la atención no presencial. • En la sección "Anexos" se listan los 4. 	SORPR0006V01	09/01/2025	Oficina de Modernización

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 4 de 23

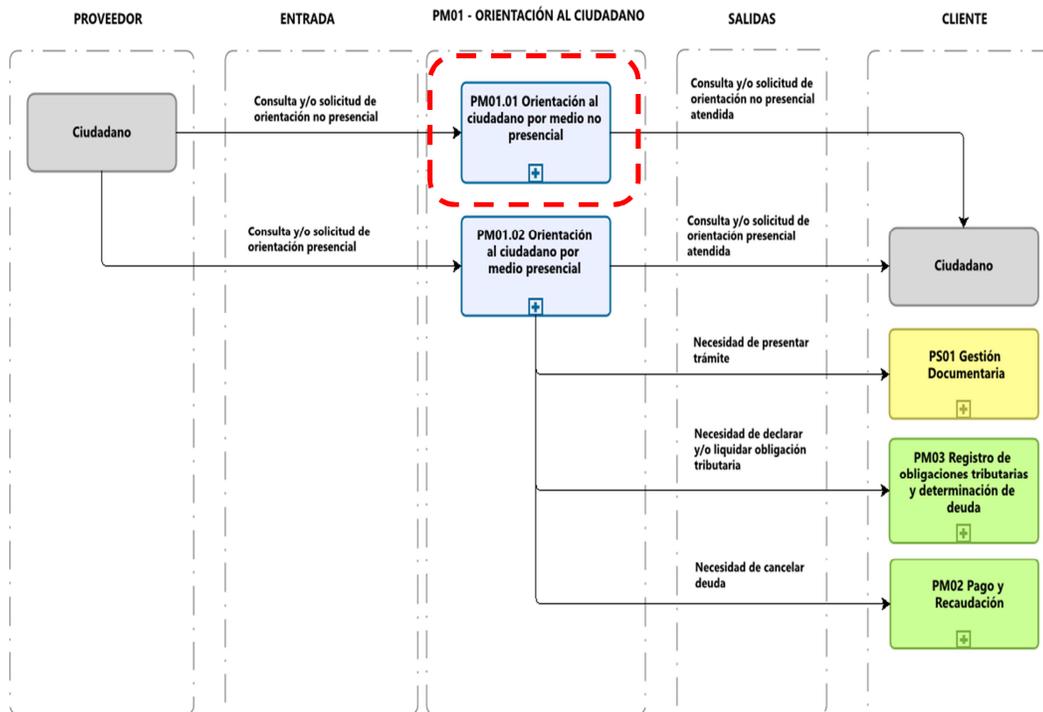
ÍNDICE

1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 1	5
1.1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	5
2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 1	5
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NIVEL 1	5
2.2. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO NIVEL 2	9
2.3. ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 2	13
3. REGISTROS	20
4. ANEXOS	20

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 5 de 23

1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 1

1.1. PM01 ORIENTACIÓN AL CIUDADANO



2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 1

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NIVEL 1

Nombre	Orientación al ciudadano por medio no presencial
Objetivo	Garantizar la absolución de consultas en materia tributaria y no tributaria de los ciudadanos a través de los canales correo electrónico, chat y vía telefónica y otros servicios en línea.
Alcance	El presente documento es administrado por la Subgerencia de Orientación y Registro (SOR) , comprende las tareas de atención y orientación al ciudadano, desde el inicio de la atención hasta la absolución de la consulta por medio no presencial.
Documentos de Referencia	<p>Normativa legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Ley N.º 26497. • Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS. • Reglamento del Servicio de Transporte Urbano e Interurbano de Pasajeros en Ómnibus y otras Modalidades para la Provincia de Lima, aprobado por Ordenanza N.º 104¹.

¹ Derogada por la Vigésimo Tercera Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ordenanza N.º 1338, publicada el 03 enero 2010, con excepción de los Títulos III, IV y V de la Sección Tercera. (1) Posteriormente fue modificada la citada Disposición por el Artículo Primero de la Ordenanza N.º 1419, publicada el 25 agosto 2010, quedando exceptuados de la derogación los títulos II, III, IV y V y sólo para efectos de aplicación de estos títulos los artículos 86, 88 y 89. (2) Posteriormente, la Disposición de la Ordenanza N.º 1338 fue modificada por el

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 6 de 23

	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza que regula la prestación del Servicio de Transporte de Carga y/o Mercancías en la provincia de Lima Metropolitana, aprobado por la Ordenanza N.º 1682. • Norma que prohíbe el Transporte de Personas en partes del vehículo diseñadas especialmente para carga, Ordenanza N.º 772. • Ordenanza marco que regula el servicio de transporte público especial de pasajeros y carga en vehículos menores motorizados o no motorizados en Lima Metropolitana y establece disposiciones especiales para el servicio de transporte en vehículos menores en el Cercado de Lima - Ordenanza N.º 1693. • Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de tránsito, aprobado por Decreto Supremo N.º 016–2009-MTC. • Texto Único Ordenado de la Ley N.º 26979 - Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N.º 018-2008-JUS. • Reglamento de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva aprobado por el Decreto Supremo N.º 069-2003-EF. • Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N.º 156- 2004-EF. • Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N.º 133-2013-EF. • Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial N.º 010-93- JUS. • Código Civil, aprobado por Decreto Legislativo N.º 295. • Texto Único de Procedimientos Administrativos del Servicio de Administración Tributaria, aprobado por Ordenanza N.º 1967. • Manual de Operaciones - MOP del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobado por el Decreto de Alcaldía N.º 015. <p><u>Documentos relacionados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria, aprobado por la Resolución Jefatural N.º 001-004-00003184. • Protocolo de Atención al Ciudadano – Manual, versión vigente. • Manual de Operaciones del Centro de Llamadas. Manual, versión vigente. <p>Las normas señaladas incluyen sus respectivas modificatorias.</p>
Reglas Generales del Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Para iniciar las operaciones, el Responsable de Aló SAT o a quien designen verificará que tanto el ambiente del Centro de Llamadas como los sistemas y equipos tengan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios. • Para el adecuado cumplimiento del presente procedimiento será de responsabilidad del Especialista de Atención y Orientación III cumplir y hacer cumplir los estándares de atención establecidos en el “Manual de Operaciones del Centro de Llamadas” y el Manual “Protocolo de Atención al Ciudadano”.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de atención al ciudadano Personal de la Subgerencia de Orientación y Registro quien ejecuta servicios de atención y absolución de consultas por los diversos canales de atención por medio presencial y no presencial (vía telefónica, correo

Artículo Único de la Ordenanza N.º 1534, publicada el 27 junio 2011, quedando exceptuados los Títulos III, IV y V de la Sección Tercera, y sólo para efectos de aplicación de estos títulos los artículos 85 al 91 del Capítulo II del Título VI de la Sección Segunda.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 7 de 23

	<p>electrónico, chat y otros servicios en línea).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de atención al ciudadano designado Persona encargada de realizar el seguimiento diario de las atenciones realizadas por el personal de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención no presencial (vía telefónica, correo electrónico, chat y otros servicios en línea), designado por el Especialista de Atención y Orientación III. • Especialista de Atención y Orientación III o a quien designe el Subgerente de Orientación y Registro Persona encargada de controlar las operaciones del Centro de Llamadas y hacer seguimiento al personal de atención no presencial al ciudadano, asegurando que se preste un servicio eficiente al cliente externo e interno. • Subgerencia de Orientación y Registro. Responsable de brindar una adecuada orientación a los ciudadanos y asegurar que se atiendan y absuelvan sus consultas, vía telefónica, correo electrónico, chat y otros servicios en línea. 														
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadano Persona que realiza todo tipo de consultas referente a los servicios brindados por el SAT, o respecto de quien se produce, el hecho generador de la obligación tributaria o no tributaria. • Orientación Servicio que se presta a los ciudadanos, que consiste en informar respecto de procedimientos concretos de actuación, con el fin de brindar una referencia o guía de acción, en aspectos vinculados a las actividades y la gestión del SAT, facilitando la comprensión de los temas normativos y procedimentales que están relacionados a sus deberes y derechos. • Sugerencia Iniciativa para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios que brinde la entidad y cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la Administración. • IVR (Sistema interactivo de respuesta de voz) Conjunto de Hardware y Software que se encarga de la gestión de llamadas entrantes a la central telefónica. Permite y facilita la entrega de mensajes "hablados" a los llamantes de tal forma que éstos puedan acceder a la información residente en la base de datos de la Entidad. Se le asignan los trabajos de suministro de información rutinaria, dejando para el personal la atención al ciudadano especializada y específica de los requerimientos que se generen. • Opciones del IVR <p style="text-align: center;">Tabla N° 1: Opciones del IVR</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Número de opción</th> <th>Descripción de opción IVR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">Operadora²</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Consulta papeleta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Deudas tributarias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Centros de atención y lugares de pago</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Formas de pago</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Horarios de atención</td> </tr> </tbody> </table> • Proceso "Orientación al ciudadano por medio no presencial" Es el proceso que soporta el servicio de absolución de consultas a través de los canales Chat, Correo (asuservicio@sat.gob.pe), Telefónico (Aló 	Número de opción	Descripción de opción IVR	0	Operadora ²	1	Consulta papeleta	2	Deudas tributarias	3	Centros de atención y lugares de pago	4	Formas de pago	5	Horarios de atención
Número de opción	Descripción de opción IVR														
0	Operadora ²														
1	Consulta papeleta														
2	Deudas tributarias														
3	Centros de atención y lugares de pago														
4	Formas de pago														
5	Horarios de atención														

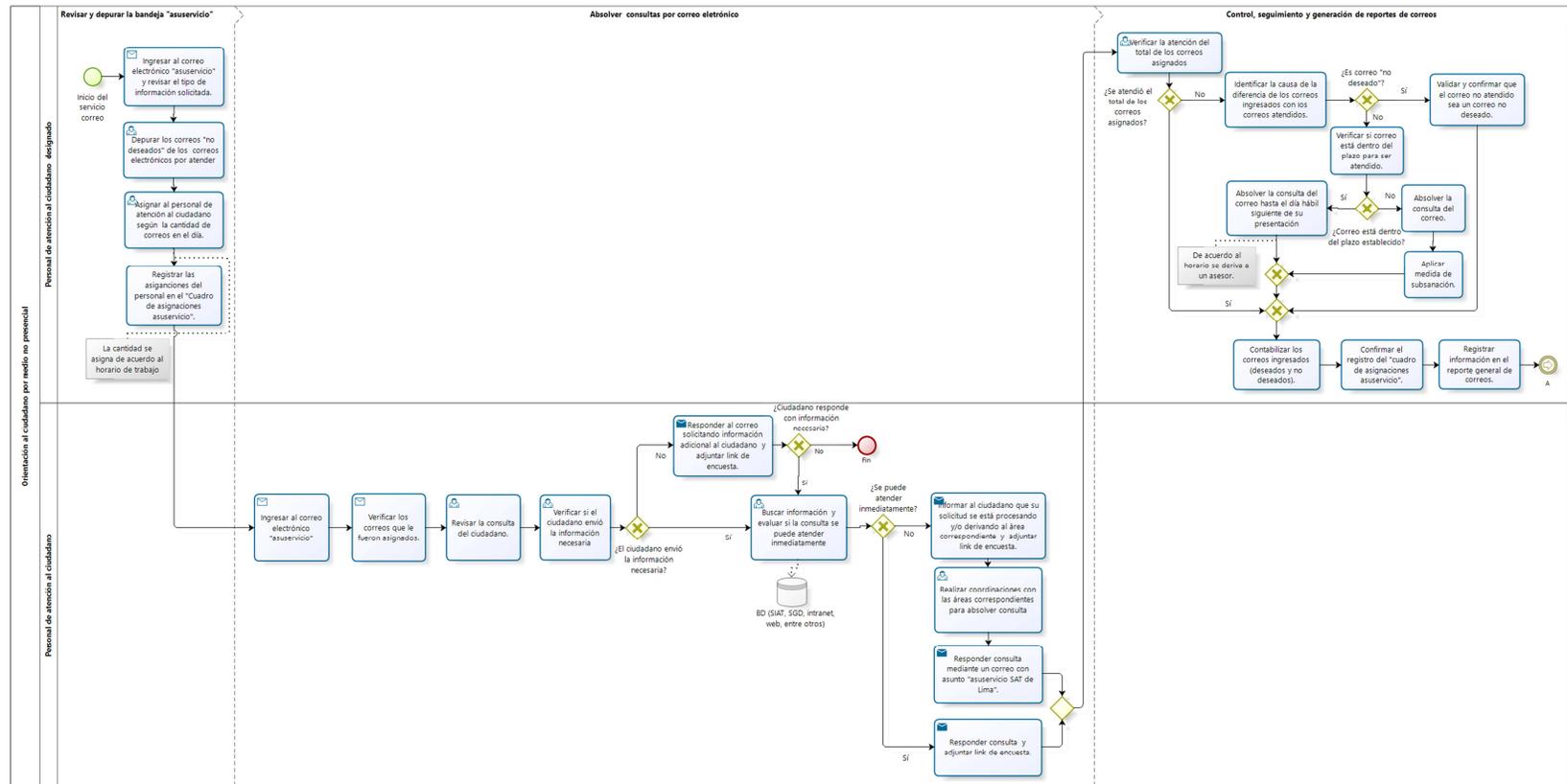
² Lo realiza el personal de atención al ciudadano de la Subgerencia de Orientación y Registro.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 8 de 23

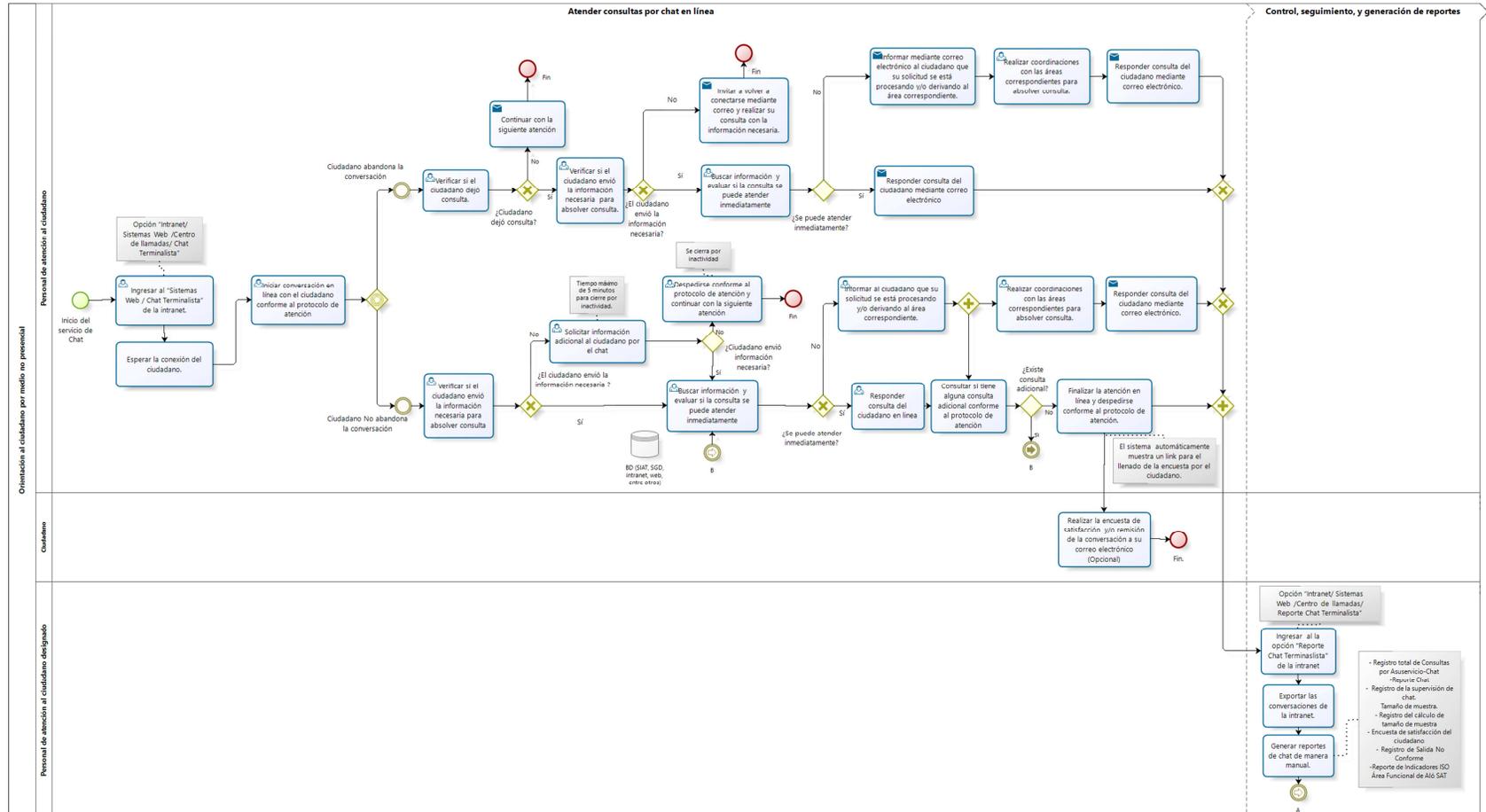
	<p>SAT) y otros servicios en línea, que se prestan a los ciudadanos en general, el cual consiste en informar respecto de los procedimientos concretos de actuación, con el fin de brindarles una referencia o guía de acción en aspectos vinculados a las actividades y la gestión del SAT, facilitando la comprensión de los temas normativos y procedimentales, que están relacionados a sus deberes y derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención Crítica Se considera como “Atención Crítica” aquella en la que el contribuyente, administrado o ciudadano en general quien solicita la atención haya respondido inadecuadamente al personal de atención al ciudadano (con insultos, amenazas, etc.) • Tiempo de espera estándar, para el cierre de sesión (conversación) automático del chat Es el tiempo de espera e inactividad en la conversación de ambas partes, que transcurre desde la última pregunta o comentario formulado por el personal de atención al ciudadano asignado a esta labor, sin que reciba respuesta alguna del ciudadano atendido; hasta el cierre de sesión automático por el sistema. Este tiempo de inactividad es definido por la Subgerencia de Orientación y Registro, el cual se informa al ciudadano, a fin de optimizar la prestación del servicio. • Protocolo de atención Conjunto de pasos y reglas establecidas para el desarrollo adecuado de la interacción con nuestros ciudadanos. • Sistemas consultados Para la orientación se accede a los siguientes módulos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ SIAT Tránsito ▪ SIAT Tributario ▪ Página web SAT ▪ Intranet SAT ▪ SGD SAT ▪ Notificaciones ▪ Citas ▪ Otros
--	---

2.2. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO NIVEL 2

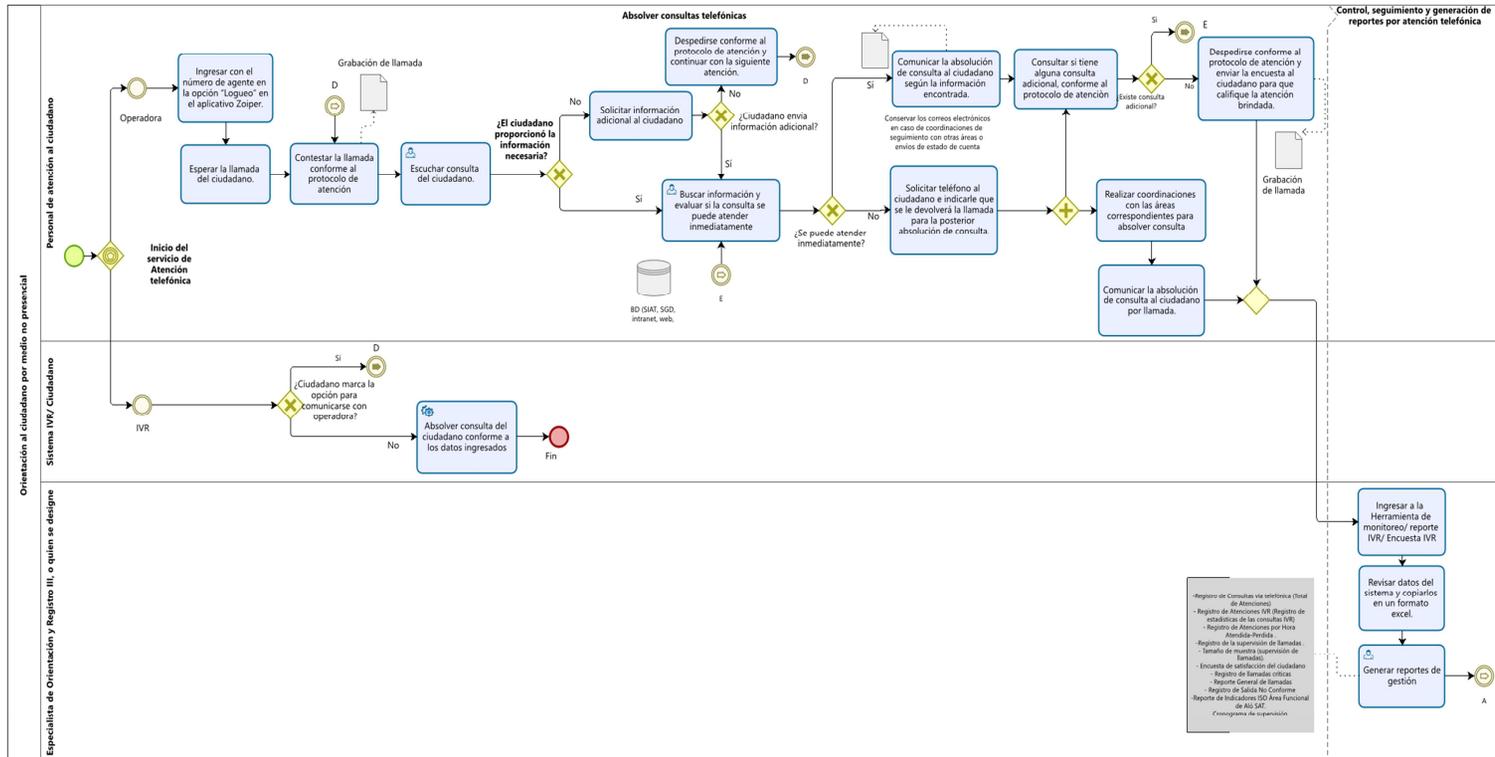
2.2.1. Absolución de consultas por correo electrónico



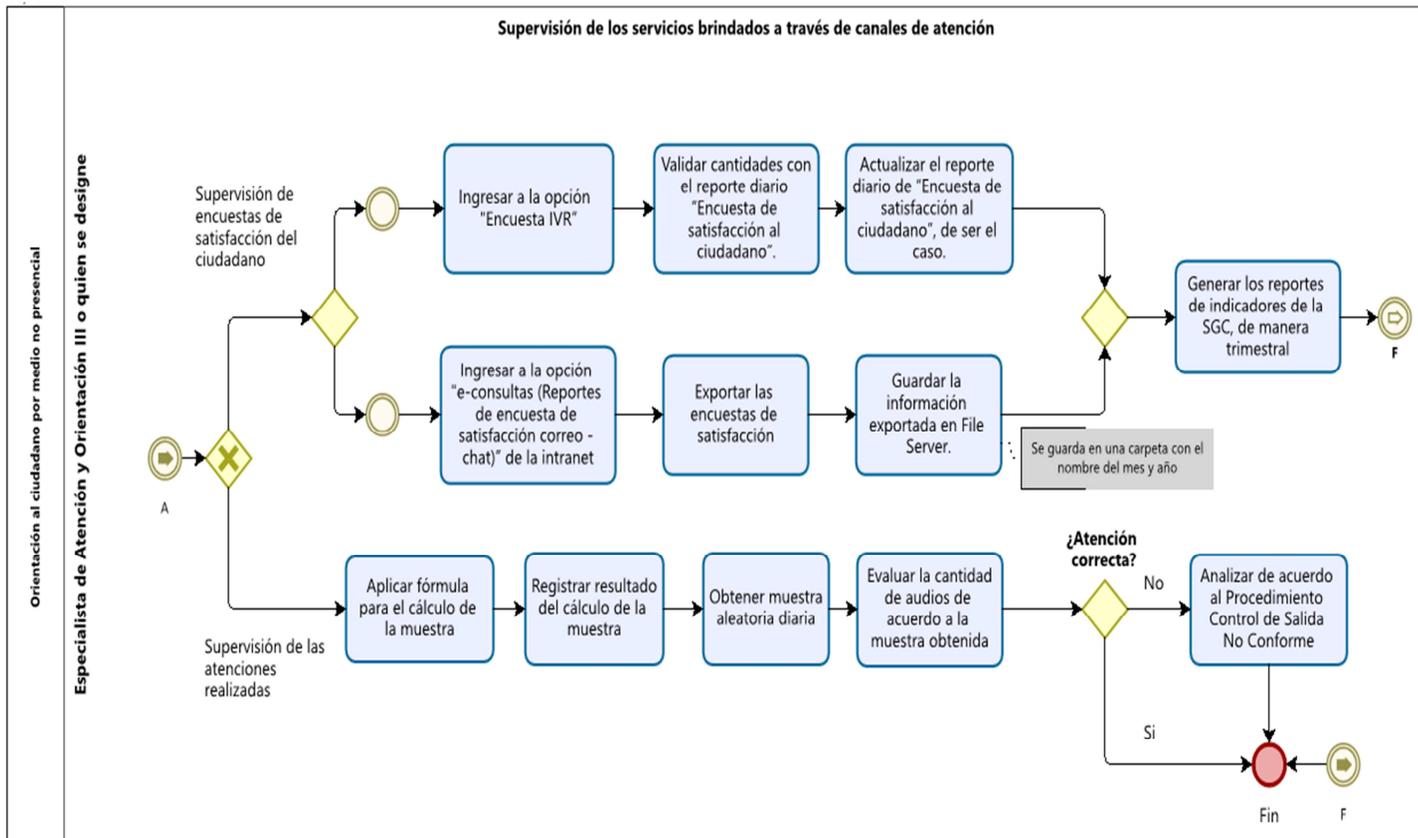
2.2.2. Absolución de consultas por chat



2.2.3. Absolución de consultas mediante la atención telefónica



2.2.4. Supervisión de los servicios brindados a través de canales de atención



	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 02/12/2024
		Página: 13 de 23

2.3. ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 2

2.3.1. Absolución de consultas por correo electrónico

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVIDAD01		Revisar y depurar la bandeja "asuservicio"
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de atención al ciudadano designado	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar al correo electrónico "asuservicio@sat.gob.pe" y revisar el tipo de información solicitada.
02		<ul style="list-style-type: none"> Depurar los correos "no deseados" de los correos electrónicos por atender.
03		<ul style="list-style-type: none"> Asignar al personal de atención al ciudadano según la cantidad de correos en el día.
04		<ul style="list-style-type: none"> Registrar las asignaciones en el "Cuadro de asignaciones asuservicio".
Reglas de negocio		<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de correos se asigna al personal de atención al ciudadano de acuerdo al horario de trabajo. El personal de atención al ciudadano designado realiza el seguimiento al cumplimiento de las asignaciones registradas en el "Cuadro de asignaciones asuservicio".

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVIDAD02		Absolver consultas por correo electrónico
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar al correo electrónico "asuservicio".
02		<ul style="list-style-type: none"> Verificar los correos que le fueron asignados.
03		<ul style="list-style-type: none"> Revisar la consulta del ciudadano.
04		<ul style="list-style-type: none"> Verificar si el ciudadano envió la información necesaria. ¿El ciudadano envió la información necesaria? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°06. En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente.
05		<ul style="list-style-type: none"> Responder al correo solicitando información adicional al ciudadano y adjuntar link de encuesta. ¿El ciudadano responde con información necesaria? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es Sí: Ir a la siguiente tarea. En caso la respuesta es No: Continuar con la siguiente atención. Fin.
06		<ul style="list-style-type: none"> Buscar información y evaluar si la consulta se puede atender inmediatamente. ¿Se puede atender inmediatamente? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°10. En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente.
07		<ul style="list-style-type: none"> Informar al ciudadano que su solicitud se está procesando y/o derivando al área correspondiente y adjuntar link de encuesta.
08		<ul style="list-style-type: none"> Realizar coordinaciones con las áreas correspondientes para absolver consulta.
09		<ul style="list-style-type: none"> Responder consulta mediante un correo con asunto "asuservicio SAT de Lima". Ir a la ACTIVIDAD03.
10		<ul style="list-style-type: none"> Responder consulta y adjuntar link de encuesta. Ir a la ACTIVIDAD3.
Reglas de negocio		<ul style="list-style-type: none"> Al iniciar las labores del día el personal de atención al ciudadano ingresa al buzón de correo electrónico "asuservicio@sat.gob.pe" para absolver las consultas del ciudadano.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 14 de 23

	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de la <i>absolución</i> de consultas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico ingresado.- Son aquellos correos electrónicos ingresados al buzón del correo asuservicio@sat.gob.pe, que cumplen las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los correos electrónicos deben contener información de contacto válida y correctamente registrada, así como las consultas de los ciudadanos (los correos pueden provenir de la página web o desde una cuenta de correo personal del ciudadano). ✓ No se consideran como correos ingresados aquellos que presenten contenido que atente contra la moral y las buenas costumbres y correos de publicidad masiva (por ejemplo: seminarios, ventas, viaje, entre otros), correos no deseados o denominados “spam”, postmaster@, MAILER-DAEMON@, mensajeria@, noreply@, PureMessage@ y similares. Los correos que atenten contra la moral y las buenas costumbres se tipificarán como “atenciones críticas” y se registrarán en el “Reporte de atenciones críticas”. ▪ Correo electrónico atendido.- Se considera como correo electrónico atendido, a la comunicación registrada a través del correo asuservicio@sat.gob.pe, que cumpla al menos una de las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que haya sido respondido por el personal de atención al ciudadano asignado a esta labor; mediante la <i>absolución</i> de una consulta en general o la solicitud de información adicional para la <i>absolución</i> de la misma, como plazo máximo hasta el día hábil siguiente de su presentación. ✓ Que haya sido respondido por el personal de atención al ciudadano asignado a esta labor como máximo hasta el día hábil siguiente de su presentación que incluya la indicación al ciudadano atendido de que su consulta requiere mayor tiempo de evaluación y que ha sido derivado al área correspondiente.
--	---

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVID03		Control, seguimiento y generación de reportes de correos
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de atención al ciudadano designado	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la atención diaria del total de los correos asignados. • ¿El personal de atención al ciudadano atendió el total de los correos asignados? <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°08. ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente.
02		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la causa de la diferencia de los correos ingresados con los correos atendidos. • ¿Es correo no deseado? <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°07. ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente.
03		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el correo está dentro del plazo para ser atendido. • ¿Correo está dentro del plazo establecido? <ul style="list-style-type: none"> • En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°06. ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 15 de 23

04		<ul style="list-style-type: none"> Absolver la consulta del correo.
05		<ul style="list-style-type: none"> Aplicar medida de subsanación. Ir a la tarea N° 08.
06		<ul style="list-style-type: none"> Absolver la consulta del correo hasta el día hábil siguiente de su presentación. Ir a la tarea N° 08.
07		<ul style="list-style-type: none"> Validar y confirmar que el correo no atendido sea un correo no deseado.
08		<ul style="list-style-type: none"> Contabilizar los correos ingresados y no deseados.
09		<ul style="list-style-type: none"> Confirmar el registro del "Cuadro de asignaciones asuservicio".
10		<ul style="list-style-type: none"> Registrar información en el reporte general de correos. Ir a la ACTIVIDAD08.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> El plazo de atención para los correos es hasta el día hábil siguiente a su presentación. Se aplicará la medida de subsanación una vez que se detecte la no atención de la consulta dentro del plazo establecido.

2.3.2. Absolución de consultas por chat

Código	Nombre de la Actividad	
ACTIVIDAD04	Absolver consultas por chat en línea	
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar al "Sistemas web / Chat terminalista" de la intranet.
02		<ul style="list-style-type: none"> Esperar la conexión del ciudadano.
03		<ul style="list-style-type: none"> Iniciar conversación en línea con el ciudadano conforme al protocolo de atención.
04		<p><u>Ciudadano abandona la conversación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar si el ciudadano dejó consulta. ¿El ciudadano realizó consulta? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es Sí: Continuar con la siguiente tarea En caso la respuesta es No: Continuar con la siguiente atención. Fin.
05		<ul style="list-style-type: none"> Verificar si el ciudadano envió la información necesaria para absolver consulta. ¿El ciudadano envió la información necesaria? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N° 07.
06		<ul style="list-style-type: none"> Invitar al ciudadano mediante correo volver a conectarse al chat y realizar su consulta con la información necesaria. Continuar con la siguiente atención. Fin.
07		<ul style="list-style-type: none"> Buscar información y evaluar si la consulta se puede atender inmediatamente. ¿Consulta se puede atender inmediatamente? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N° 10.
08		<ul style="list-style-type: none"> Informar mediante correo electrónico al ciudadano que su solicitud se está procesando y/o derivando al área correspondiente.
09		<ul style="list-style-type: none"> Realizar coordinaciones con las áreas correspondientes para absolver consulta.
10		<ul style="list-style-type: none"> Responder consulta del ciudadano mediante correo electrónico. Continuar con la siguiente atención. Fin.
11		<p><u>Ciudadano no abandona la conversación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar si el ciudadano envió la información necesaria para absolver consulta. ¿El ciudadano envió la información necesaria?

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 16 de 23

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°14.
12		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información adicional al ciudadano por el chat. • ¿El ciudadano envió la información necesaria? <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°14.
13		<ul style="list-style-type: none"> • Esperar que el ciudadano abandone la sesión y despedirse conforme al protocolo de atención. Continuar con la siguiente atención. Fin.
14		<ul style="list-style-type: none"> • Buscar información y evaluar si la consulta se puede atender inmediatamente. • ¿Se puede atender inmediatamente? <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°18.
15		<ul style="list-style-type: none"> • Informar al ciudadano que su solicitud se está procesando y/o derivando al área correspondiente.
16		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar coordinaciones con las áreas correspondientes para absolver consulta.
17		<ul style="list-style-type: none"> • Responder consulta del ciudadano mediante correo electrónico. Continuar con la siguiente atención. Fin.
18		<ul style="list-style-type: none"> • Responder consulta del ciudadano en línea. Ir a la tarea siguiente o finalizar con la tarea N° 20, según corresponda.
19		<ul style="list-style-type: none"> • Consultar si tiene alguna consulta adicional conforme al protocolo de atención. • ¿Existe consulta adicional? <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. ▪ En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°14.
20		<ul style="list-style-type: none"> • Finalizar la atención en línea y despedirse conforme al protocolo de atención. Continuar con la siguiente atención. Fin.
21	Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la encuesta de satisfacción y/o remisión de la conversación a su correo electrónico (opcional). Fin.
	Reglas de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • La Subgerencia de Orientación y Registro determinará el número de consultas adicionales por sesión que serán atendidas por el personal de atención al ciudadano, a fin de optimizar el servicio brindado considerando la capacidad operativa del Centro de Llamadas. • La encuesta de satisfacción se visualiza de manera automática una vez que el ciudadano sale de la conversación del chat. • Chat atendido: Se considera como chat atendido, a la comunicación registrada a través del chat, en el horario de atención establecido por la Subgerencia de Orientación y Registro siempre que cumpla al menos una de las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> - Que haya sido respondida por el personal de atención al ciudadano asignado a la absolución de consultas. - De ser el caso, que incluya la indicación al ciudadano atendido, de que su consulta requiere ser evaluada en un plazo mayor o derivada a otra área; por lo que, se le remitirá respuesta una vez que se absuelva su consulta al correo registrado en su ingreso al chat. - Que el personal de atención al ciudadano haya continuado con el protocolo de atención al ciudadano y/o absolución de la consulta vía correo electrónico, debido a que el ciudadano

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 17 de 23

	<p>abandona el chat.</p> <ul style="list-style-type: none"> De recibir chats con palabras, frases u otras similares que atenten contra la moral y las buenas costumbres se procederá a finalizar la sesión y se tipificará como "atenciones críticas" y será registrada en el "Reporte de atenciones críticas". Al finalizar el día se verifica si el ciudadano volvió a ingresar al chat y se absolvió su consulta, de ser el caso ya no se le enviará el correo de invitación o respuesta.
--	--

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVID05		Control, seguimiento y generación de reportes de chat
Nº	Responsable	Tareas
01	Personal de atención al ciudadano designado	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar a la opción "Reporte Chat Terminalista" de la intranet.
02		<ul style="list-style-type: none"> Exportar las conversaciones de la intranet.
03		<ul style="list-style-type: none"> Generar reportes de chat de manera manual. Ir a la ACTIVID08.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> La generación de reportes de chat se realiza diariamente.

2.3.3. Absolución de consultas mediante la atención telefónica

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVID06		Absolver consultas telefónicas
Nº	Responsable	Tareas
01	Ciudadano	<u>IVR:</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿Ciudadano marca la opción para comunicarse con operadora? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N° 05.
02	Sistema IVR/ Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Absolver consulta del ciudadano a través del IVR, conforme a los datos ingresados. Fin.
03	Personal de atención al ciudadano	<u>Operadora:</u> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar con el número de agente en la opción "Logueo" en el aplicativo Zoiper.
04		<ul style="list-style-type: none"> Esperar la llamada del ciudadano.
05		<ul style="list-style-type: none"> Contestar la llamada conforme al protocolo de atención.
06		<ul style="list-style-type: none"> Escuchar consulta del ciudadano. ¿El ciudadano proporcionó la información necesaria? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N° 09.
07		<ul style="list-style-type: none"> Solicitar información adicional al ciudadano. ¿El ciudadano proporcionó la información adicional? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N° 09.
08		<ul style="list-style-type: none"> Despedirse conforme al protocolo de atención y enviar la encuesta al ciudadano para que califique la atención brindada. Continuar con la siguiente atención.
09		<ul style="list-style-type: none"> Buscar información y evaluar si la consulta se puede atender inmediatamente ¿Se puede atender inmediatamente? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°13.
10		<ul style="list-style-type: none"> Solicitar teléfono al ciudadano e indicarle que se le devolverá la llamada para la posterior absolución de consulta.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 18 de 23

11		<ul style="list-style-type: none"> Realizar coordinaciones con las áreas correspondientes para absolver consulta.
12		<ul style="list-style-type: none"> Llamar al ciudadano para brindarle respuesta y finalizar su consulta. Continuar con la siguiente atención. Fin.
13		<ul style="list-style-type: none"> Comunicar la absolución de consulta al ciudadano según la información encontrada. Ir a la tarea siguiente o finalizar con la tarea N° 15, según corresponda.
14		<ul style="list-style-type: none"> Consultar si tiene alguna consulta adicional, conforme al protocolo de atención. ¿Existe consulta adicional? <ul style="list-style-type: none"> En caso la respuesta es No: Ir a la tarea siguiente. En caso la respuesta es Sí: Ir a la tarea N°09.
15		<ul style="list-style-type: none"> Despedirse conforme al protocolo de atención y enviar la encuesta al ciudadano para que califique la atención brindada. Continuar con la siguiente atención. Fin.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> La Subgerencia de Orientación y Registro determinará el número de consultas adicionales por llamada que serán atendidas por el personal de atención al ciudadano, a fin de optimizar el servicio brindado considerando la capacidad operativa del Centro de Llamadas. Estado de la absolución de consultas: <p>Llamada atendida.- Se considera como llamada atendida, a la comunicación registrada a través del Aló SAT, en el horario de atención establecido por la Subgerencia de Orientación y Registro. Los tipos de llamadas de atendida son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Por el personal de atención al ciudadano, cuando cumpla con alguna de las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que haya sido respondida por el personal de atención al ciudadano asignado a esta labor mediante la absolución de una consulta al ciudadano en general, en el horario establecido. ✓ De ser el caso, que incluya la indicación al ciudadano atendido, de que su consulta requiere mayor tiempo de evaluación para dar respuesta y/o requiere ser derivada al área encargada. Para ello, se solicitará al ciudadano un número telefónico. Por el sistema automático IVR, que se encuentra activo las 24 horas del día para absolver consultas del ciudadano. <p>Llamada abandonada.- Se considera llamada abandonada a las llamadas ingresadas durante el horario de atención establecido por la Subgerencia de Orientación y Registro, que demandaron la atención del personal de atención al ciudadano (opción "0") y que luego desiste de su comunicación telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> De recibir llamadas con palabras, frases u otras similares que atenten contra la moral y las buenas costumbres se procederá a cortar la llamada y se tipificará como "atenciones críticas" y será registrada en el "Reporte de atenciones críticas".

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 19 de 23

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVIDAD07		Control, seguimiento y generación de reportes por atención telefónica
Nº	Responsable	Tareas
01	Especialista de Orientación y Registro III	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar a la "Herramienta de monitoreo/ reporte IVR/ Encuesta IVR".
02		<ul style="list-style-type: none"> Revisar datos de los sistemas y copiarlos en un formato Excel.
03		<ul style="list-style-type: none"> Generar reportes de gestión.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> La generación de reportes de atención telefónica se realiza diariamente.

2.3.4. Supervisión de los canales de atención

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVIDAD08		Supervisión de los canales de atención
Nº	Responsable	Tareas
01	Especialista de Atención y Orientación III o quien delegue	<u>Supervisión de encuestas de satisfacción del ciudadano</u> <u>Para correo y chat:</u> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar a la opción "e-consultas (Reportes de encuesta de satisfacción correo - chat)" de la intranet.
02		<ul style="list-style-type: none"> Exportar las encuestas de satisfacción
03		<ul style="list-style-type: none"> Guardar la información exportada en File Server. Ir a la tarea N° 07
04		<u>Para atención telefónica:</u> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar a la opción "Encuesta IVR".
05		<ul style="list-style-type: none"> Validar cantidades con el reporte diario "Encuesta de satisfacción al ciudadano".
06		<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el reporte diario de "Encuesta de satisfacción al ciudadano", de ser el caso.
07		<ul style="list-style-type: none"> Generar los reportes de indicadores del SGC, de manera trimestral.
08		<u>Supervisión de las atenciones realizadas</u> <ul style="list-style-type: none"> Aplicar fórmula para el cálculo de la muestra a tomar para cada canal de atención del Centro de Llamadas.
09		<ul style="list-style-type: none"> Registrar resultado del cálculo de la muestra en el Excel "Tamaño de muestra".
10		<ul style="list-style-type: none"> Obtener muestra aleatoria diaria para cada canal de atención del Centro de Llamadas.
11		<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la cantidad de correos/ chat/ audios de acuerdo a la muestra obtenida. <ul style="list-style-type: none"> Si la atención por el canal de atención es correcta, concluir con el proceso. Fin. Si la atención por el canal de atención no es correcta, continuar con la siguiente tarea.
12		<ul style="list-style-type: none"> Analizar y registrar las salidas no conformes para cada canal de atención (de ser el caso) de acuerdo al procedimiento vigente "Control de Salida No Conforme".
Reglas del Negocio		<ul style="list-style-type: none"> Para el aseguramiento de la información brindada al ciudadano por medio no presencial y la verificación del cumplimiento del protocolo de atención, el Especialista de Atención y Orientación III o a quien designe realizará el cálculo del tamaño de la muestra mediante la fórmula del Anexo N° 1, dicho resultado se registrará en el Anexo N° 02. Posteriormente, la muestra se evaluará de acuerdo a los criterios establecidos en el Anexo N° 03 y dichos resultados se registrarán en el Anexo N° 04.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 20 de 23

3. REGISTROS

Los registros generados por la aplicación de este procedimiento son:

- Registro de estadísticas de las consultas IVR.
- Reporte de atenciones por tipo de servicio (Aló SAT, Chat y Correo electrónico).
- Reportes de Encuestas de Satisfacción Chat-Correo
- Reporte de atenciones críticas.
- Informe de llamadas realizadas.
- Registro del cálculo de tamaño de muestra.
- Registro de supervisión por tipo de servicio (Aló SAT, Chat, Correo electrónico y Gestión telefónica).
- Cronograma de supervisión (Aló SAT).

4. ANEXOS

- **Anexo N.º 1: Registro de estadísticas de las consultas y llamadas.**
- **Anexo N.º 2: Registro del cálculo de tamaño de muestra.**
- **Anexo N.º 3: Criterios de supervisión.**
- **Anexo N.º 4: Registro de supervisión por tipo de servicio.**

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 21 de 23

Anexo N.º 1: Registro de estadísticas de las consultas y llamadas

El tamaño de la muestra de atención de consultas y llamadas realizadas a verificar, se determinará con una plantilla Excel realizada en base a la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra (que se quiere calcular)

p: Probabilidad de ocurrencia (95%)

Se: Error estándar (0.05)

σ^2 : Varianza poblacional = (Se)²

n': Parámetro para el cálculo de la muestra

N: Tamaño de la población

s²: Varianza muestral

Anexo N.º 2: Registro del cálculo de tamaño de muestra

Nº	Fecha de supervisión	Personal de atención al ciudadano	Cantidad de atenciones	Tamaño de la muestra	Observaciones

Anexo N.º 3: Criterios de supervisión

CRITERIO	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN	TIPO DE SNC	ACCIÓN INMEDIATA
Información	0	No absuelve la consulta o da información errónea (NO CONFORME).	No absolución de consulta del ciudadano	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano Absolución al ciudadano
	1	Absuelve la consulta brindando información correcta (CONFORME).	-	-
Trato del personal	0	El personal de atención al ciudadano no aplica correctamente las recomendaciones respecto al uso de lenguaje verbal y/o para trato frente a determinado tipo de comportamiento (NO CONFORME).	Inadecuado trato del personal de atención al ciudadano	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano
	1	El personal de atención al ciudadano aplica correctamente las recomendaciones respecto al uso de lenguaje verbal y para trato frente a determinado tipo de comportamiento. (CONFORME).	-	-
Lineamientos específicos del protocolo de atención	0	Incumple con más de 01 de punto de los lineamientos específicos para atención de los ciudadanos señalados en el protocolo de atención, respecto a las pautas para el saludo, desarrollo y despedida de la atención (NO CONFORME).	Incumplimiento de lineamientos específicos del protocolo de	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 22 de 23

CRITERIO	PUN-TAJE	DESCRIPCIÓN	TIPO DE SNC	ACCIÓN INMEDIATA
		CONFORME).	atención	
	1	Se incumple con un punto de los lineamientos específicos para atención de los ciudadanos señalados en el protocolo de atención, respecto a las pautas para el saludo, desarrollo y despedida de la atención (OBSERVACIÓN).	-	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano
	2	El personal de atención al ciudadano aplica correctamente los lineamientos específicos para atención de los ciudadanos señalados en el protocolo de atención, respecto a las pautas para el saludo, desarrollo y despedida de la atención (CONFORME).	-	-
Ortografía	0	Información proporcionada con 6 o más faltas ortográficas (No Conforme)	Información no es clara.	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano
	1	Información proporcionada con 3 a 5 faltas ortográficas (Observación)	Información no es clara.	Retroalimentación al personal de atención al ciudadano
	2	Información proporcionada con menos de 3 faltas ortográficas (Conforme)	-	-

Será considerado como Salida No Conforme (SNC) cuando al menos se obtenga un criterio con puntaje 0 en cualquiera de las cuatro modalidades:

- Si se obtiene un puntaje de 0 en “Información” respecto al servicio de absolución de consulta a través del canal telefónico, correo o chat, la Salida No Conforme corresponde al tipo “No absolución de consultas del ciudadano”.
- Si se obtiene un puntaje 0 en “trato del personal”, la Salida No Conforme corresponde al tipo “Inadecuado trato del personal de atención al ciudadano”.
- Si se obtiene un puntaje 0 en “Lineamientos específicos del protocolo de atención”, la Salida No Conforme corresponde al tipo “Incumplimiento de lineamientos específicos del protocolo de atención”.
- Si se obtiene un puntaje 0 en “Ortografía”, la Salida No Conforme corresponde al tipo “Información no es clara”.

Las acciones para dar tratamiento de las salidas no conformes, son detalladas en el procedimiento “Control de Salida No Conforme”.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0006 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio No Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 23 de 23

Anexo N.º 4: Registro de supervisión por tipo de servicio

a) Registro de Supervisión de Llamadas grabadas

N.º	Fecha de supervisión	Hora	Nº Teléfono	Personal de atención al ciudadano	Consulta	Supervisión de SNC			Resultado de la supervisión de SNC	Observaciones
						Información	Trato del personal	Lineamientos específicos del protocolo de atención	Resultado	

b) Registro de Supervisión correo

Nº	Fecha de supervisión	Hora	Email	Personal de atención al ciudadano	Consulta	Supervisión de SNC			Resultado de la supervisión de SNC	Observaciones
						Información	Trato del personal	Lineamientos específicos del protocolo de atención	Ortografía	

c) Registro de Supervisión chat

Nº	Fecha de supervisión	Código	Hora	Usuario	Email	Personal de atención al ciudadano	Consulta	Supervisión de SNC			Resultado de la supervisión de SNC	Observaciones
								Información	Trato del personal	Lineamientos específicos del protocolo de atención	Ortografía	