

SAT

**SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA**

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO POR MEDIO PRESENCIAL

Procedimiento: SORPR0007

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: 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

Cargo: Subgerente de Orientación y Registro

Firma:

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 3 de 11

HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

NRO	TEXTO MODIFICADO	CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del documento	GSADAOPR009V01	04/10/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
2	Reestructuración del documento	GSAAAOPR004V01	26/09/2018	Gerencia de Organización y Procesos
3	<p>Documento modificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se actualizó el logo del SAT. - Se actualizó la sección "Documentos de referencia". - Se actualizó las Reglas Generales del Negocio con relación al cargo del Especialista de Atención y Orientación III y a la generación y reserva de citas. - En la sección "Responsables", se agregó la definición del "Personal de seguridad", y se actualizó las definiciones de "Técnico de Atención y Orientación", "Especialista de Atención y Orientación" y de la "Gerencia de Servicios al Administrado". - Se actualizó la definición de "Plataforma de atención" y "Reclamo". - Se actualizó el diagrama de actividades del proceso nivel 2. - Se agregó la ACTIVIDAD01 "Controlar ingreso de ciudadanos citados" con sus respectivas tareas. - Se actualizó la ACTIVIDAD02 incluyendo la atención por número de citas, así como la actualización del estado de atención en el "Módulo de citas" o "Sistema de colas". - Se actualizó las Reglas de Negocio de la ACTIVIDAD02 relacionado al registro de un reclamo en el SIRESU y a los estados de atención de citas y tickets. - Se agregó la ACTIVIDAD03 "Control y seguimiento de la atención presencial" con sus respectivas tareas. - En la sección "Registros" se agregó "Reportes del Módulo de Citas". 	GSAAAOPR004V02	10/01/2022	Gerencia de Organización y Procesos
4	<p>Documento actualizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica por cambio de estructura organizacional. • Actualización de la base legal. 	SORPR0007V01	09/01/2025	Oficina de Modernización

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 4 de 11

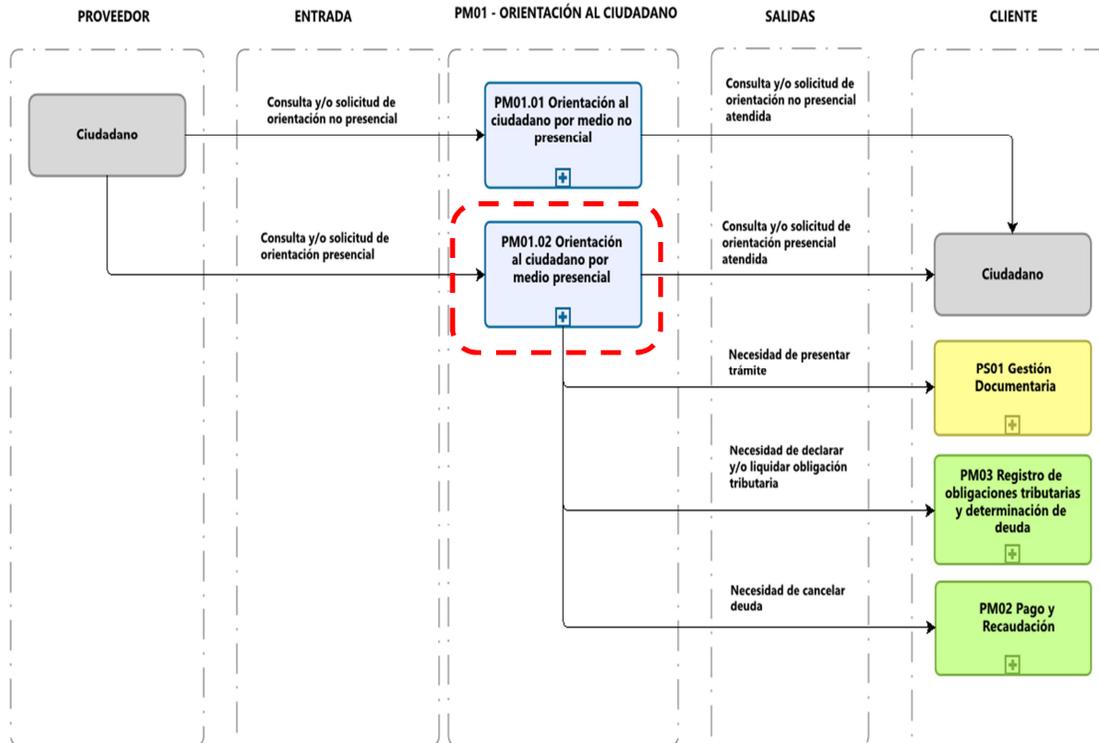
ÍNDICE

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 1	9
2.3. ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 2	10
3. REGISTROS.....	11

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 5 de 11

1. DIAGRAMA DEL PROCESO DE NIVEL 1

1.1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO



2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE NIVEL 1

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NIVEL 1

Nombre	Orientación al ciudadano por medio presencial
Objetivo	Garantizar la absolución de consultas en materia tributaria y no tributaria de los ciudadanos que se apersonan a las agencias del SAT.
Alcance	El presente documento es administrado por la Subgerencia de Orientación y Registro , comprende las tareas de atención y orientación al ciudadano, desde el inicio de atención en la ticketera hasta la absolución de la consulta por medio presencial.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 6 de 11

Documentos de Referencia	<p><u>Normativa legal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Ley N.º 26497. • Decreto Legislativo de Migraciones – Decreto Legislativo N.º 1350. • Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1350, Decreto de Legislativo de Migraciones y aprueban nuevas calidades migratorias, aprobado por el Decreto Supremo N.º 007–2017-IN. • Ordenanza que regula la prestación del Servicio de Transporte de Carga y/o Mercancías en la provincia de Lima Metropolitana - 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 Resolución Jefatural N.º 001-004-00003184. • Protocolo de Atención al Ciudadano. Manual, versión vigente. • Procedimiento Administración de Citas. Procedimiento, versión vigente. <p>Las normas señaladas incluyen sus respectivas modificatorias.</p>
--------------------------	--

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 7 de 11

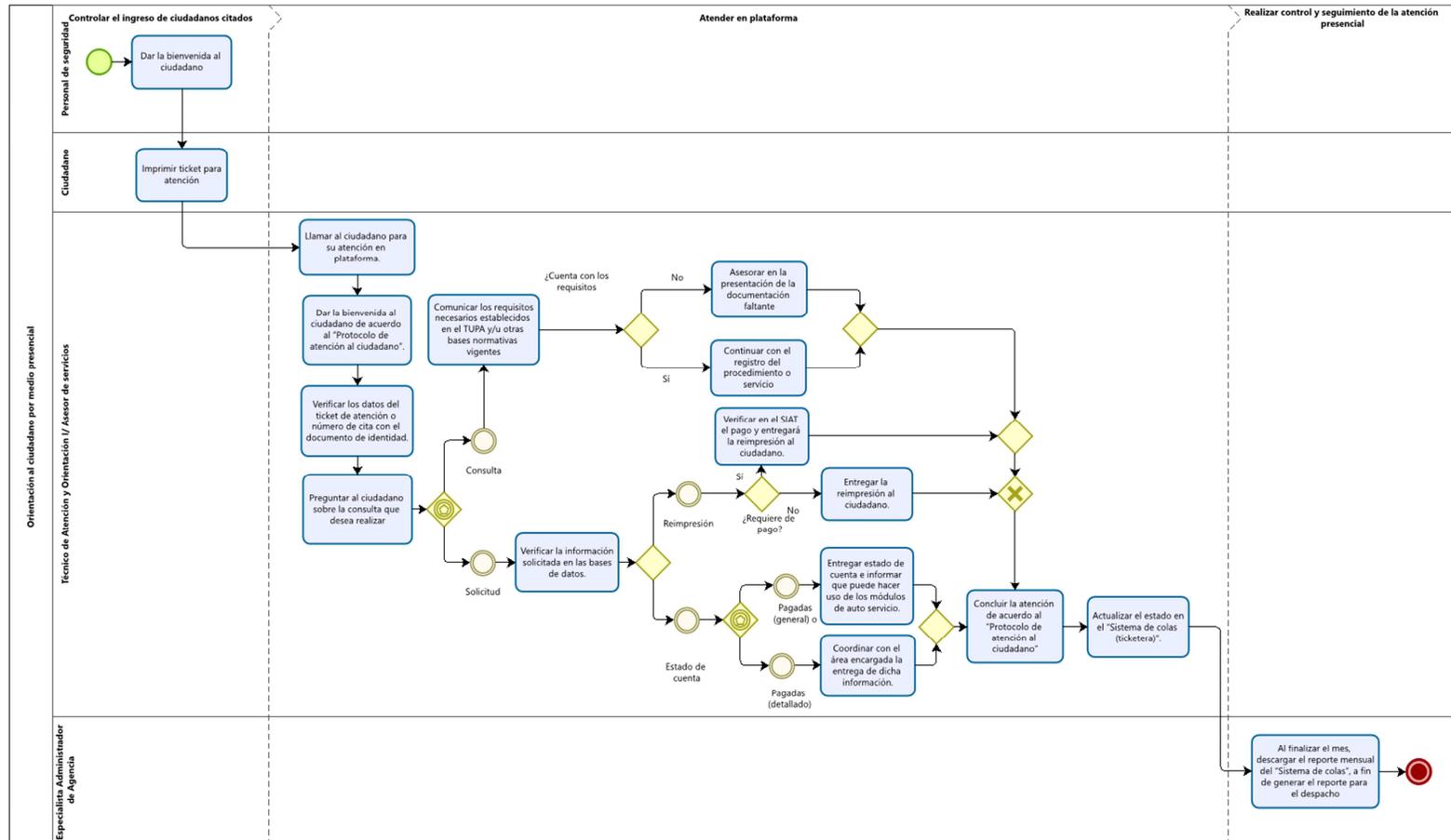
Reglas Generales del Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • El Especialista de Atención y Orientación III asignará el número de personas que asumirán el rol de orientadores en la plataforma, de acuerdo a las necesidades, capacidad operativa y aforo establecido en cada agencia del SAT. • Para generar el ticket de atención, se requiere que el ciudadano cuente con su documento de identidad. • Los asesores de servicios informarán, de forma inmediata, cualquier hecho que altere el normal desarrollo de emisión de tickets u orientación del ciudadano al Especialista de Atención y Orientación y/o Especialista Administrador de Agencia.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Seguridad Personal que brinda seguridad en las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria. En caso el servicio de seguridad sea tercerizado estará referido a la vigilancia particular. • Técnico de Atención y Orientación III/ Asesor de Servicios: Responsable de realizar el registro de declaraciones juradas de predios, vehículos y otros impuestos, liquidaciones de alcabala y facilidades de pago aprobadas de los ciudadanos. Asimismo absolverá las consultas de los ciudadanos, emitirá estados de cuenta tributaria, estados de expedientes e imprimirá hoja resumen y predio urbano y otros en sede principal y agencias. De manera excepcional, podrá coordinar con el Especialista Administrador de Agencia la generación de un nuevo ticket de atención, en caso el ciudadano no haya presentado la documentación completa o tenga alguna observación. Asimismo, puede asumir el rol de orientador, de acuerdo a las necesidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientador Será el primero en establecer comunicación con el ciudadano y deberá absolver las consultas, orientará al ciudadano en obtener su estado de cuenta a través de los equipos que forman parte del espacio del CABISAT o lo derivará para atención con el Técnico Atención y Orientación I o el Asesor de Servicios. También será el encargado de generar ticket de atención en sede principal y agencias, si se diera el caso. • Técnico de Atención y Orientación II: Responsable de atender y orientar a los administrados y contribuyentes respecto de los trámites presentados que sean de su competencia, así como de realizar el registro de las declaraciones juradas y de liquidaciones. • Especialista de Atención y Orientación III Responsable de planificar, controlar y dirigir el proceso de atención y orientación brindado a los ciudadanos de forma personal, telefónica o mediante el canal virtual que se establezca para ello . • Especialista de Atención y Orientación II Controlar el proceso de atención y orientación brindado a los administrados y/o contribuyentes a través de los distintos canales de comunicación. Además debe realizar las funciones de un Especialista de

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 8 de 11

	<p>Atención y Orientación I.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especialista Atención y Orientación I Controlar la realización de las actividades de orientación y registro a los contribuyentes y/o administrados en las Agencias y demás puntos de atención. • Especialista Administrador de Agencia I Responsable de administrar el funcionamiento de la agencia a su cargo, brindando un servicio confiable y una oportuna atención y orientación a los ciudadanos. Además debe realizar las funciones de un Especialista de Atención y Orientación. • Subgerencia de Orientación y Registro (SOR) <i>Responsable de brindar una adecuada orientación a los ciudadanos, asegurando el debido registro y determinación de la deuda en materia tributaria y no tributaria.</i>
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 Es el servicio que prestamos a los ciudadanos, que consiste en informar respecto de procedimientos concretos de actuación, con el fin de brindar una referencia o guía de acción a los ciudadanos, 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. • Documento de Identidad Es documento público, personal e intransferible que constituye la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y en general para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. En caso de extranjeros, se considerara como documento de identidad a aquellos aprobados por la Superintendencia Nacional de Migraciones. • Plataforma de atención Es el espacio físico de atención de consultas realizadas por los ciudadanos y donde se realiza el registro de las operaciones para la determinación de deuda. • Reclamo Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. • 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.

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 9 de 11

2.2. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO NIVEL 1



	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 10 de 11

2.3. ESPECIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE NIVEL 2

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVID01		Atender en Plataforma
Nº	Responsable	Tareas
01	Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir ticket para atención (ticketera)
02	Técnico de Atención y Orientación I y II/ Asesor de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Llamar al ciudadano para su atención en plataforma.
03		<ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida al ciudadano de acuerdo al “Protocolo de atención al ciudadano”.
04		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los datos del ticket de atención con el documento de identidad.
05		<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar al ciudadano sobre la consulta que desea realizar. • Si el ciudadano realiza una consulta sobre algún procedimiento o servicio que brinda el SAT, continuar con la tarea 06. • Si el ciudadano realiza una solicitud de información continuar con la tarea 07.
06		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar los requisitos necesarios establecidos en el TUPA y/u otras bases normativas vigentes. • Si el ciudadano cuenta con los requisitos necesarios, continuar con el registro del procedimiento o servicio, pasar a la tarea 08. • Si el ciudadano no cuenta con los requisitos necesarios, asesorar en la presentación de la documentación faltante, pasar a la tarea 08.
07		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la información solicitada en las bases de datos. • Si el ciudadano solicita reimpresión que no requiere de pago, el Asesor de Servicios entregará la reimpresión al ciudadano. • Si el ciudadano solicita reimpresión que requiere de pago, el Asesor de Servicios lo derivará a caja para realizar el pago correspondiente. Una vez realizado el pago, el asesor de servicios, entregará la reimpresión al ciudadano. • Si el ciudadano solicita estado de cuenta pagadas (reporte general) o pendientes de pago, entregar estado de cuenta e informar que puede hacer uso de los módulos de auto servicio. • Si el ciudadano solicita estado de cuentas pagadas detallado, coordinar con el área encargada la entrega de dicha información.
08		<ul style="list-style-type: none"> • Concluir la atención de acuerdo al “Protocolo de atención al ciudadano” • Cuando la atención se haya dado a través de un ticket <ul style="list-style-type: none"> ➢ Actualizar el estado en el “Sistema de colas (ticketera)”.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> • Para ser atendido en la plataforma de atención, el ciudadano deberá exhibir su DNI o documento oficial para tal fin. • El ciudadano deberá presentar todos los documentos sustentatorios que considere necesarios para realizar su consulta u operación ante el SAT. • Si el ciudadano no se encuentra satisfecho con la respuesta del Asesor de Servicios, deberá comunicarse con el Especialista Administrador de Agencia o Especialista de Atención y Orientación para que atienda y absuelva la consulta del ciudadano. • En caso el ciudadano haya recibido una inadecuada atención o una demora en el trámite dentro de los plazos establecidos, podrá registrar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones virtual de la PCM (GOB.PE), brindándole las facilidades para su registro

	Tipo: Procedimiento	Código: SORPR0007 Versión: 01
	Título: Orientación al Ciudadano por Medio Presencial	Fecha de vigencia: 31/01/2025
		Página: 11 de 11

	<p>en Sede Principal u agencia que lo atendió o apersonándose a la Oficina de Integridad y Cumplimiento, de creerlo conveniente el ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estados de atención en el “Sistema de colas (ticketera)” son: <ul style="list-style-type: none"> - Atendido.- Cuando se atendió al ciudadano. - Abandonado- Cuando el ciudadano no se presentó al llamado del ticket de atención.
--	---

Código		Nombre de la Actividad
ACTIVIDAD02		Realizar control y seguimiento de la atención presencial
Nº	Responsable	Tareas
01	Técnico de Orientación y Registro I II / Asesor de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Descargar el reporte diario de registros realizados para su envío al archivo.
02	Especialista Administrador de Agencia	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el mes, descargar el reporte mensual del “Sistema de colas”, a fin de generar el reporte para el despacho del mes de la Subgerencia de Orientación y Registro.
Reglas de Negocio		<ul style="list-style-type: none"> • No aplica

3. REGISTROS

Los registros generados por la aplicación de este procedimiento son:

- Reporte **mensual** del Sistema de Colas (Ticketera).
- **Reporte diario de registros**.