

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA****RESOLUCIÓN DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**  
**Nº 294-005-000000009**

Lima, 17 de enero de 2025.

**VISTO:**

El Informe N° D000013-2025-SAT-ORH-GMQR de fecha 16 de enero de 2025, emitido por el Profesional II de Desarrollo Personal, a través del cual remite un proyecto de modificación del "Plan de Inducción del Servicio de Administración Tributaria - SAT";

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Edicto N° 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria (en adelante, el "SAT"), como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica del Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, el Manual de Operaciones - MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N° 015, establece las funciones específicas de la Oficina de Recursos Humanos, entre las cuales se encuentra: "d) Gestionar el proceso de incorporación del personal de la entidad, que comprende la selección, vinculación, inducción y el período de prueba.";

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala en su artículo 4, que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

**SAT** Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por  
FERNANDEZ SANCHEZ Mishela  
Ruth FAU 20337101276 soft  
Motivo: Doy V" B"  
Fecha: 17.01.2025 09:02:11 -05:00

Que, al respecto la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE aprobó la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH – "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas", el cual regula en el numeral 6.1.3, el Subsistema gestión del empleo, que incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación, teniendo procesos que han sido clasificados en dos grupos, entre ellos; la Gestión de la Incorporación, el cual incluye el proceso de "Inducción";

Jr. Camaná N° 370, Lima, teléfono: 315-2430, Anexo 1928, Web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

**SAT** Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por QUISPE  
RIVERA Gian Marcos FAU  
20337101276 soft  
Motivo: Doy V" B"  
Fecha: 17.01.2025 09:07:48 -05:00

Que, asimismo mediante la “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE el 12 de diciembre de 2017, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, establece el “...documento autoinstructivo que tiene por finalidad establecer las pautas que las entidades públicas deben seguir para gestionar el proceso de inducción de los/las servidores/as civiles que se incorporan o reincorporan a un puesto de la Entidad, indistintamente del régimen laboral o grupo de servidores al que pertenezcan”;

Que, en virtud a lo dispuesto en la normativa precedente, mediante Resolución de la Gerencia de Recursos Humanos N° 187-005-00001152 de fecha 07 de enero de 2019, se aprobó el “Plan de Inducción del Servicio de Administración Tributaria - PI SAT”, documento que posteriormente fue modificado mediante las Resoluciones de Gerencia de Recursos Humanos Nos 187-005-00001169 de fecha 30 de mayo de 2019; 187-005-00001593 de fecha 20 de junio de 2023 y 187-005-00001658 de 01 de marzo de 2024;

Que, mediante Informe N° D000013-2025-SAT-ORH-GMQR de fecha 16 de enero de 2025, el Profesional II de Desarrollo Personal de la Oficina de Recursos Humanos, en el marco de sus funciones ha remitido un proyecto de modificatoria al “Plan de Inducción del Servicio de Administración Tributaria - SAT”, a fin de actualizarlo de acuerdo a la nueva estructura establecida en el Manual de Operaciones - MOP del SAT.

Que, de la revisión efectuada al proyecto presentado por el Profesional II de Desarrollo Personal de la Oficina de Recursos Humanos, se pudo evidenciar que las modificaciones planteadas en el citado proyecto se encuentran acordes con los lineamientos de la “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE; por lo que, considerando lo dispuesto en el numeral 2.1 de la citada Guía, que establece que la Oficina de Recursos Humanos - ORH o las que hagan sus veces, tiene como responsabilidad, entre otros; **Elaborar y aprobar el programa de inducción de la entidad**; en ese sentido, corresponde continuar con su aprobación;

Que, por tanto, en atención a los argumentos y normas antes expuestas, resulta pertinente la emisión del acto resolutivo que así lo disponga, y;

De conformidad a lo establecido en el numeral 2.1 de la Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE; y estando en lo dispuesto en el inciso d) del artículo 30 del Manual de Operaciones - MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.º 015, donde se establecen las funciones específicas de la Oficina de Recursos Humanos, entre las que se encuentra la Gestión de la Incorporación del personal de la entidad, que incluye el proceso de “*Inducción*”;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar** la modificación del *"Plan de Inducción del Servicio de Administración Tributaria - SAT"*, aprobado mediante Resolución de la Gerencia de Recursos Humanos N° 187-005-00001152 de fecha 07 de enero de 2019, y modificado mediante las Resoluciones de Gerencia de Recursos Humanos Nos 187-005-00001169 de fecha 30 de mayo de 2019, 187-005-00001593 de fecha 20 de junio de 2023 y 187-005-00001658 de 01 de marzo de 2024; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar** al responsable del Portal de Transparencia del SAT, la publicación de la presente resolución y de su anexo en la página Web de la Entidad: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Firmado digitalmente por SEIJAS  
VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU  
20337101276 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 17.01.2025 17:04:36 -05:00

**GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ  
JEFE DE LA OFICINA RECURSOS HUMANOS  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA**

# PLAN DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA – SAT



OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

**ÍNDICE**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>ASPECTOS GENERALES .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>1.1</b> | <b>Marco Estratégico Institucional.....</b>                                      | <b>2</b>  |
| 1.1.1      | Misión.....  | 2         |
| 1.1.2      | Valores .....  | 2         |
| 1.1.3      | Objetivos Estratégicos (OE).....   | 2         |
| 1.1.4      | Acciones Estratégicas (AE) .....   | 3         |
| <b>2</b>   | <b>FINALIDAD.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3</b>   | <b>ALCANCE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4</b>   | <b>OBJETIVO.....</b>   | <b>5</b>  |
| 4.1        | Objetivo General.....  | 5         |
| 4.2        | Objetivos Específicos .....  | 5         |
| <b>5</b>   | <b>CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN.....</b>     | <b>5</b>  |
| 5.1        | Casos en los que se realiza el proceso de inducción.....                         | 5         |
| 5.2        | Principales responsabilidades de los actores de la institución .....             | 5         |
| <b>6</b>   | <b>INDUCCIÓN GENERAL .....</b>   | <b>6</b>  |
| 6.1        | Programa de Inducción General .....  | 6         |
| 6.2        | Flujograma .....   | 7         |
| 6.3        | Cronograma de ejecución .....  | 8         |
| 6.4        | Financiamiento .....   | 8         |
| <b>7</b>   | <b>INDUCCIÓN ESPECÍFICA .....</b>  | <b>8</b>  |
| 7.1        | Consideraciones sobre la inducción específica .....                              | 8         |
| 7.2        | Flujograma .....   | 9         |
| <b>8</b>   | <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE INDUCCIÓN .....</b> | <b>9</b>  |
| 8.1        | Indicadores de cumplimiento y efectividad del Proceso de Inducción.....          | 9         |
| <b>9</b>   | <b>VIGENCIA Y RESPONSABILIDAD.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>10</b>  | <b>ANEXOS .....</b>  | <b>10</b> |

# PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227 y modificatorias, aprobados por el Concejo Metropolitano de Lima, publicados el 17 de mayo de 1996; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. En este contexto, la Institución tiene como finalidad organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como cumplir con las expectativas de los servicios prestados a los/las ciudadanos/as.

Asimismo, mediante Decreto de Alcaldía N° 015 de 24 de septiembre de 2024, se aprobó el Manual de Operaciones - MOP del SAT, que entró en vigencia el 01 de diciembre del 2024; el mismo que estableció la nueva estructura de la entidad.

Al respecto, a fin de promover el logro de los objetivos estratégicos institucionales, a continuación se presenta el Plan de Inducción – PI del SAT, herramienta establecida a través de la “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE; el cual comprende la función de socialización y orientación del/la servidor/a civil que se incorpora a la entidad, e incluye la inducción general a la institución y Estado, y específica referida al puesto.

En ese sentido, el Plan de Inducción - PI del SAT ha sido elaborado teniendo en consideración la normativa establecida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, así como de las herramientas de planificación estratégica del SAT.

## 1 ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Marco Estratégico Institucional<sup>1</sup>

#### 1.1.1 Misión

“Promover una cultura de cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias a través de un servicio transparente y de calidad en la recaudación efectiva de los ingresos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para el desarrollo de la ciudad de Lima”.

#### 1.1.2 Valores

- Valores Corporativos
  - Transparencia
  - Innovación
- Valores Individuales
  - Integridad
  - Vocación de servicio
  - Compromiso

#### 1.1.3 Objetivos Estratégicos (OE)

Hay dos tipos de OE, los cuales se presentan a continuación:

- **Objetivos estratégicos misionales**

- **OE.01** - Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

Este objetivo busca concretar la máxima recaudación de las obligaciones tributarias y no tributarias, emitidas e impuestas en un ejercicio fiscal, haciendo énfasis la cobranza preventiva y buscando minimizar la generación de cartera por cobrar de años anteriores.

- **OE.02** - Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos

Este objetivo busca cumplir las expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios que ello demandan de la administración tributaria municipal, entregándolos eficientemente y adaptándolos a sus necesidades, aplicando innovaciones y mejora continua.

- **Objetivos estratégicos administrativos**

- **OE.03** - Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia

Este objetivo busca propiciar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos institucionales, con el fin de alcanzar los estándares de calidad esperados por la población en la ejecución de los

<sup>1</sup> Aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 285-163-0000002 de 18 de diciembre de 2024.

procesos de realización del servicio, todo dentro de un entorno de innovación, integridad y rindiendo cuentas a las entidades pertinentes.

- **OE.04 - Fortalecer la gestión de riesgo de desastres**

Este objetivo se refiere al fortalecimiento y promoción de la gestión del riesgo de desastres (GRD), involucrando a todo el personal de la institución y entes cooperantes cuando sea necesario, así como a la integración de mecanismos de gestión de riesgos en las operaciones propias del servicio.

**1.1.4 Acciones Estratégicas (AE)**

Las AE se presentan a continuación:

- **AE.01.01 - Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos**

Esta acción estratégica busca promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante campañas de difusión que incentiven el pago oportuno, destacando los beneficios que ello conlleva. Asimismo, fortalece la cultura tributaria, genera confianza y aumenta la recaudación de manera sostenible, al reducir la generación de cartera pesada.

- **AE.01.02 - Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT**

Esta acción estratégica busca la constante mejora de los procesos de cobranza y la aplicación de estrategias y actividades centradas en el conocimiento del ciudadano, y generen riesgo a través de la fiscalización y la gestión de cobranza coactiva.

- **AE.02.01 - Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano**

Esta acción estratégica busca la mejora continua de los canales de atención es prioritaria para diseñar servicios más eficientes, ágiles, que aprovechen las tecnologías disponibles en el mercado y que se adapten a las necesidades de los ciudadanos.

- **AE.02.02 - Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad**

Esta acción estratégica está orientada a mejorar los plazos de atención de los reclamos, tiene como finalidad reducir los tiempos de respuesta más allá de lo establecido, lo que contribuye a generar una mejor percepción del ciudadano hacia la entidad, fomentando confianza y una mejor percepción sobre la entidad.

- **AE.03.01 - Despliegue de la transformación digital en la entidad**

Esta acción estratégica tiene el propósito de construir una entidad más moderna, eficiente y centrada en las necesidades del ciudadano. Está orientada a que la entidad avance de manera sostenida hacia un nuevo modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las nuevas tecnologías de la información y la comunicación mejorando tanto los procesos internos como los servicios que se brindan a los ciudadanos en todas sus modalidades.

- **AE.03.02 - Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad**

Esta estrategia tiene como propósito fomentar un entorno basado en principios éticos, en la transparencia y la responsabilidad. Su principal objetivo es asegurar que todos los miembros de la

entidad actúen de manera íntegra, respetando las normas legales y los valores institucionales, lo cual contribuye a mejorar la confianza del ciudadano.

- **AE.03.03 - Talento humano fortalecido en el SAT**

Esta acción estratégica busca mejorar las competencias del personal, dado que, a través de ello, se optimiza la calidad de los servicios, se incrementa la productividad y se promueve una gestión más ágil y efectiva. Además, permite una mejor adaptación a cambios y desafíos, beneficiando directamente a la ciudadanía.

- **AE.03.04 - Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía**

Esta acción estratégica busca la mejora del proceso de comunicación externa del SAT, que permita la efectiva transmisión de mensajes de acuerdo al público objetivo, así como la presencia responsable de la institución frente a la sociedad, y con ello, lograr la mejora de la credibilidad y percepción positiva de la ciudadanía respecto del rol institucional.

- **AE.04.01 - Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT**

Esta acción estratégica, en el marco del SINAGERD, busca sensibilizar al personal sobre la GRD para conocer, prevenir y reducir los riesgos; y prepararse para responder y rehabilitar los servicios en casos de emergencia o desastres.

## 2 FINALIDAD

El Plan de Inducción – PI del SAT tiene como finalidad establecer los lineamientos correspondientes al Proceso de Inducción, y sus partes: **1) Inducción general y 2) Inducción específica**; de tal manera que se brinde a los/las nuevos/as servidores/as las herramientas necesarias para:

- a) Socializar, facilitando la integración, sentido de pertenencia y adaptación al entorno laboral, así como a su cultura organizacional. Para ello, se buscará generar espacios que propicien la interacción y motivación. Asimismo, se propiciará que el trabajador conozca los beneficios logrados para la ciudadanía producto de la recaudación efectuada por el SAT.
- b) Orientar, proporcionando información sobre la institución y específicamente del puesto de trabajo, así como del Estado y su funcionamiento. Para este fin, en la medida que resulte factible, se buscará ejecutar actividades de manera vivencial.

## 3 ALCANCE

El presente plan es de aplicación para todos/as aquellos/as servidores/as que se incorporen o reincorporen a prestar servicios en el SAT, indistintamente del régimen laboral al que pertenezcan. Asimismo, se considera a los/las practicantes bajo el régimen especial de modalidades formativas en el sector público.

## 4 OBJETIVO

### 4.1 Objetivo General

- Establecer los lineamientos que regulen el proceso de inducción, general y específica, dirigida a todos/as aquellos/as servidores/as nuevos/as o que se reincorporen a la institución, con la finalidad de facilitar y garantizar la integración, adaptación y compromiso del nuevo/a servidor/a a la entidad, así como su adecuada incorporación al nuevo puesto de trabajo.

### 4.2 Objetivos Específicos

- Dar a conocer sobre la organización y estructura básica del Estado, así como de sus Sistemas Administrativos.
- Dar a conocer sobre la Política de Modernización del Estado, Gestión Pública y del Servicio Civil
- Dar a conocer sobre el Modelo de Gestión de la entidad.
- Dar a conocer sobre los procesos internos que se ejecutan en la entidad.
- Dar a conocer sobre los derechos, obligaciones e incompatibilidades del/la servidor/a civil.
- Dar a conocer sobre la institución, políticas internas y marco estratégico.
- Dar a conocer sobre la estructura, organización y funcionamiento de los órganos y/o unidades orgánicas.
- Brindar información al/la servidor/a civil sobre el área (estructura y funcionamiento), espacio físico, así como aspectos relacionados al contenido del perfil del puesto.

## 5 CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

### 5.1 Casos en los que se realiza el proceso de inducción

- a) Cuando un/a servidor/a ingresa a un puesto de la entidad, sea que provenga del sector privado, de otra entidad y/o de un puesto distinto de la misma entidad.
- b) Cuando un/a servidor/a se reincorpora a un puesto de la entidad, tras su ausencia prolongada de seis meses o más<sup>2</sup>.

### 5.2 Principales responsabilidades de los actores de la institución<sup>3</sup>

- De la Oficina de Recursos Humanos (ORH):
  - Es responsable de la implementación del proceso de inducción y de la ejecución de la inducción general.

<sup>2</sup> La “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”, en su sección III “Gestión del Proceso de Inducción”, numeral 3.3 señala: “b. Cuando un servidor se reincorpora a un puesto de la entidad, tras una ausencia prolongada (de seis meses o más, siempre que se hayan generado cambios que afecten el desarrollo de las funciones del puesto)”.

<sup>3</sup> Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE.

- Brinda asistencia técnica a las áreas para la determinación de los temas de la inducción específica, y supervisa su ejecución.
  - Elabora y aprueba el Programa de Inducción de la entidad.
  - Gestiona el registro de inducciones y su inclusión en los legajos de los/las servidores/as.
- Del titular de la entidad:
    - Respalda los procesos de inducción realizados por la ORH.
  - De las áreas en las que se incorporan los/las nuevos/as servidores/as:
    - Definen y desarrollan los temas de la inducción específica en coordinación con la ORH.
    - Aseguran la ejecución de la inducción específica.
    - Facilitan y fomentan la participación de los/las servidores/as en el proceso de Inducción y gestionan la entrega de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
  - De los/las servidores/as que se incorporan o reincorporan a un puesto:
    - Son responsables de asistir puntualmente a las inducciones y de cumplir con las normas establecidas para su desarrollo; adicionalmente, formulan las recomendaciones a la institución con el fin de mejorar la efectividad de los procesos de inducción.

Cabe indicar que la “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”, en su sección IV “Desarrollo del Ciclo del Proceso de Inducción”, numeral 1 “Planificación de la Inducción”, paso 3 “Definición de tiempos y plazos”, señala lo siguiente: *“El contenido de la inducción general y la inducción específica pueden incluir temas adicionales a los propuestos en la presente guía”*.

## 6 INDUCCIÓN GENERAL

Esta referida a brindar información sobre el Estado, la entidad y sus normas internas; puede ejecutarse en la modalidad presencial y/o virtual.

### 6.1 Programa de Inducción General

Es una herramienta dinámica, que considera en su contenido lo señalado en la “Guía”.

- a) Introducción al Estado
- b) Introducción a la entidad y su cultura

Teniendo en cuenta que los temas propuestos en la “Guía” no son restrictivos, para el presente periodo, se ha considerado incluir dentro de la Inducción General, actividades orientadas a reforzar las habilidades blandas de los/las nuevos/as colaboradores/as.

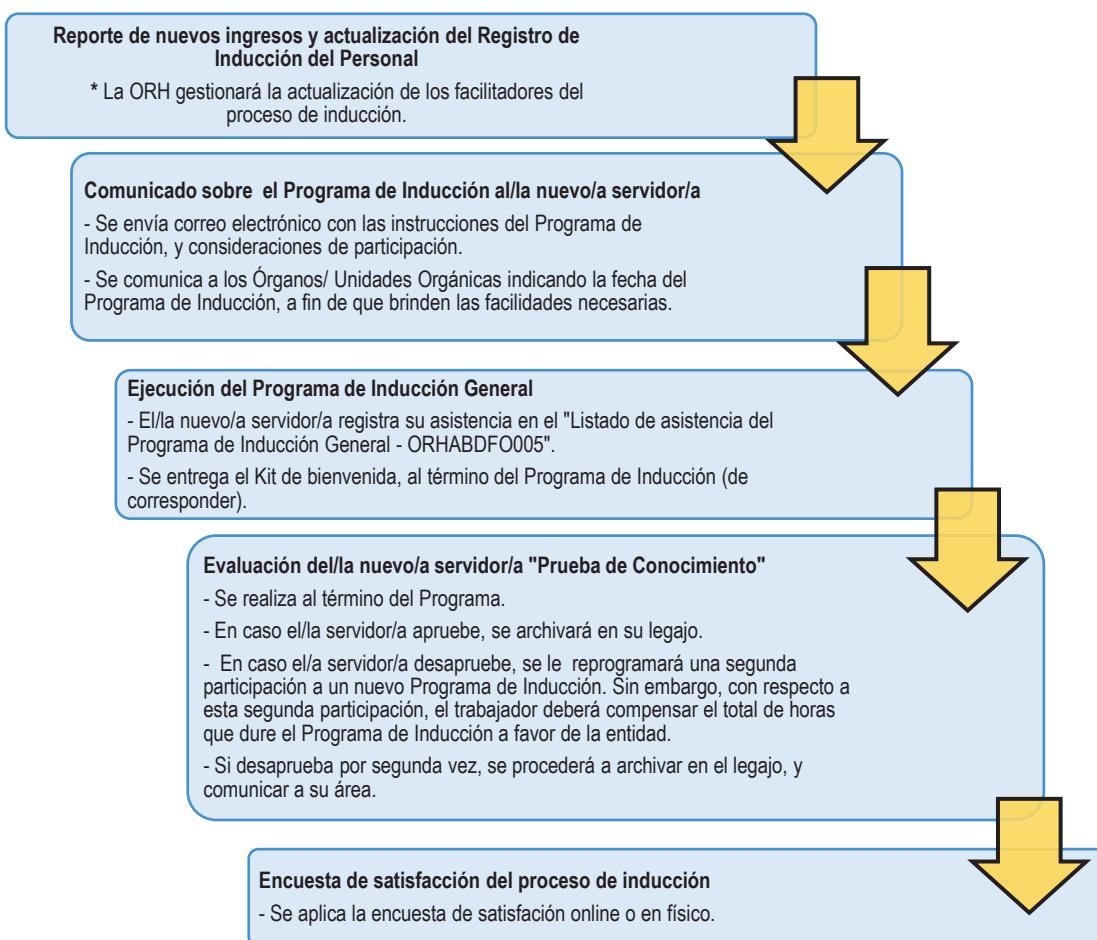
En ese sentido, el Programa está afecto a futuras actualizaciones en su contenido y/o en la inclusión de temas complementarios de importancia para la institución. Para tal caso, la Oficina de Recursos Humanos,

a fin de asegurar el proceso de adaptación del/a servidor/a, está en la facultad de realizar los ajustes necesarios.

Cabe señalar que la “Guía para la Gestión del Proceso. Planificación de la Inducción, en su Sección IV. Desarrollo del Ciclo del Proceso de Inducción, numeral 4.1 Fase 1: Planificación de la Inducción (literal a – Inducción General), señala que: *“Cuando las personas que se incorporen a un puesto se hayan desempeñado previamente en la misma entidad, se ejecutará la inducción general de manera opcional. (...).”*

## 6.2 Flujograma

El Programa de Inducción General se organizará de la siguiente manera:



**6.3 Cronograma de ejecución**

El Programa de Inducción General se realizará de manera trimestral conforme la siguiente programación:

| ACCIÓN                        | MARZO | JUNIO | SEPTIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------------------------|-------|-------|------------|-----------|
| Programa de Inducción General | X     | X     | X          | X         |

De ser el caso, se supere la capacidad de las instalaciones donde se ejecutan los Programas de Inducción General, se podrán coordinar ejecuciones mensuales o bimestrales (sujeto a la evaluación de la Oficina de Recursos Humanos).

Asimismo, en caso la cantidad de ingresos trimestrales sea mínima, la Oficina de Recursos Humanos, previa evaluación, podrá aplazar la ejecución del Programa de Inducción General.

**6.4 Financiamiento**

La ejecución del Plan de Inducción - PI del SAT puede ser a costo cero y/o con el uso del presupuesto institucional.

**7 INDUCCIÓN ESPECÍFICA**

Está referida a brindar información sobre el puesto; correspondiendo a cada área del SAT, determinar y desarrollar los temas que correspondan, teniendo en cuenta el puesto al que ingresa el/la nuevo/a servidor/a.

Por lo tanto, deberán brindar información del área (estructura y funcionamiento), espacio físico, así como aspectos relacionados al contenido del perfil del puesto (ubicación, misión del puesto, principales coordinaciones, funciones y cómo estas contribuyen al logro de los objetivos del área y de la entidad).

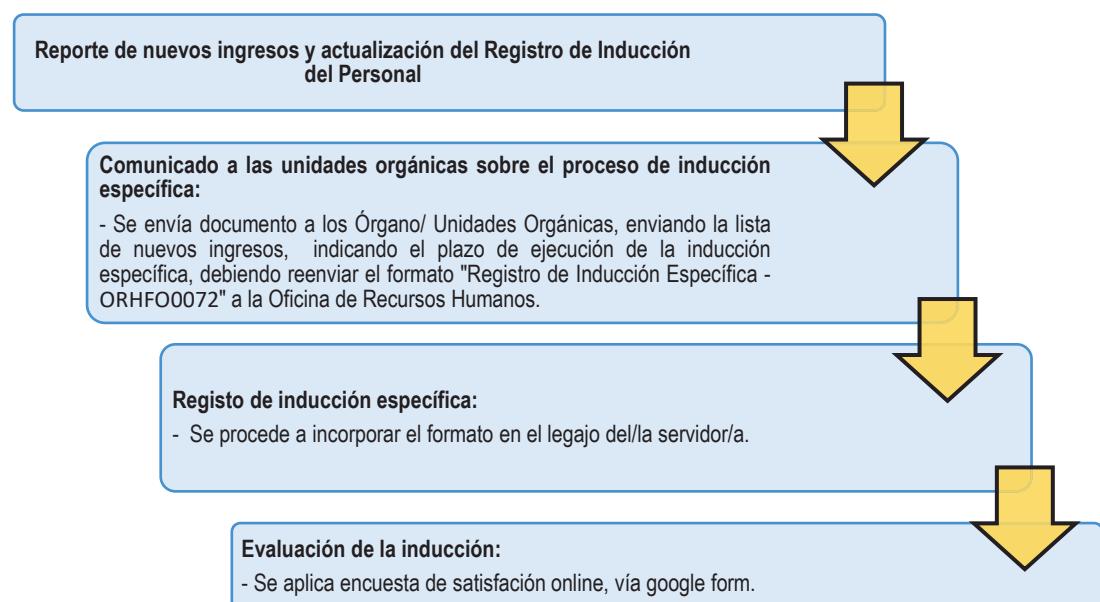
**7.1 Consideraciones sobre la inducción específica**

- Se realizará también cuando el servidor haya cambiado de plaza y de área dentro de la institución.
- Se realizará a través de los/las facilitadores/as designados/as por cada área, quienes actúan como orientadores, y facilitan la interrelación con el equipo de trabajo directo y las demás áreas.
- Se registrará a través del Formato “Registro de Inducción Específica” - ORHFO0072<sup>4</sup>, debiendo ser reenviado con memorando a la Oficina de Recursos Humanos.
- El plazo de ejecución será de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de ingreso del/a servidor/a.
- Se podrá brindar a los/las facilitadores/as, información referida a:
  - Metodología para efectuar la inducción.
  - Documentos que se manejarán tales como “Registro de Inducción Específica”, memorandos, entre otros.
  - Importancia del proceso de inducción y de realizarlo dentro de los plazos establecidos para su ejecución, entre otros.

<sup>4</sup> Ruta Intranet: <http://intranet/gde/WebForms/frmDocumentoConsultar.aspx>

## 7.2 Flujograma

La inducción específica se organizará de la siguiente manera:



## 8 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

El proceso de medición, valoración y/o revisión de los resultados de las acciones realizadas se ejecutarán a través de la aplicación de las siguientes herramientas:

- a) Encuesta de Satisfacción online<sup>5</sup> al término de la inducción general y específica.
- b) Prueba de conocimientos sobre los temas del Programa de Inducción General, siendo la nota mínima aprobatoria 12.00 en escala vigesimal de 20.00. Cabe recalcar que la desaprobación amerita rendir el examen por segunda vez. En caso no se apruebe, se comunicará al Jefe/Subgerente inmediato.

### 8.1 Indicadores de cumplimiento y efectividad del Proceso de Inducción

A fin de dar cumplimiento y efectividad conforme los lineamientos establecidos en el presente plan, a continuación, se presentan los siguientes indicadores:

<sup>5</sup> Formulario de Google - Encuestas

| PROCESO   | NOMBRE DEL INDICADOR   | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR  | FORMA DE CÁLCULO / FORMA DE MEDICIÓN  | FUENTE DE INFORMACIÓN   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN (*) |
|---|--|--|---|---|----------------------------|
| INDUCCIÓN GENERAL                                   | Cumplimiento de la inducción general (Programa) de los nuevos ingresos | Determinar el porcentaje de cumplimiento de la inducción general a los/las nuevos/as servidores/as del SAT               | (Nº de nuevos/as servidores/as que asistieron/ Nº Total de nuevos/as servidores/as programados*) x 100<br>* Para tal caso se deberá tomar como base los/las servidores/as contratados trimestralmente | * Listado de asistencia del Programa de Inducción General<br>* Reporte trimestral de nuevos ingresos                    | TRIMESTRAL                 |
|   | Efectividad del Programa de Inducción                                  | Determinar el porcentaje de efectividad de la ejecución del Programa de Inducción a través de la prueba de conocimientos | (Nº de nuevos/as servidores/as que aprobaron la prueba de conocimientos/ Nº Total de nuevos/as servidores/as que participaron) x 100  | * Registro de Inducción del Personal (Columna: Evaluación)<br>* Listado de asistencia del Programa de Inducción General | TRIMESTRAL                 |
|   | Satisfacción de la Inducción General (Programa)                        | Permite conocer el porcentaje de nuevos/as servidores/as que están satisfechos con el Programa de Inducción              | (Nº de nuevos/as servidores/as satisfechos según encuesta / Total encuestas realizadas) x 100   | * Encuesta de Satisfacción del Programa General de Inducción  | TRIMESTRAL                 |
| INDUCCIÓN ESPECÍFICA                                | Satisfacción de la Inducción Específica                                | Permite conocer el porcentaje de nuevos/as servidores/as que están satisfechos con la inducción específica del área      | (Nº de nuevos/as servidores/as satisfechos según encuesta / Total encuestas realizadas) x 100   | * Encuesta de Satisfacción de la inducción específica   | TRIMESTRAL                 |
| (*) Sujeto a la ejecución del Programa de Inducción |  |  |   |   |                            |

## 9 VIGENCIA Y RESPONSABILIDAD

El Plan de Inducción – PI del SAT entra en vigencia a partir de su aprobación, siendo la Oficina de Recursos Humanos la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución, efectuando para ello los controles necesarios. Así pues, al ser una herramienta dinámica, su contenido está sujeto a variaciones normativas y actualizaciones, los cuales serán modificadas por esta unidad orgánica, en caso corresponda.

## 10 ANEXOS

- Programa de Inducción General a la Entidad
- Listado de asistencia del Programa de Inducción General - ORHFO0071
- Registro de Inducción Específica - ORHFO0072

## ELABORADO Y REVISADO POR

**SAT** Firma Digital  
Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por  
FERNANDEZ SANCHEZ Mishela  
Ruth FAU 20337101276 soft.  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.01.2025 10:10:23 -05:00

**SAT** Firma Digital  
Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por QUISPE  
RIVERA Gian Marcos FAU  
20337101276 soft.  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.01.2025 09:59:38 -05:00

MISHELA RUTH FERNÁNDEZ SÁNCHEZ

ESPECIALISTA AUDITOR SÉNIOR  
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO II

GIAN MARCOS QUISPE RIVERA

PROFESIONAL II DE DESARROLLO PERSONAL

## APROBADO POR

**SAT** Firma Digital  
Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por SEIJAS  
VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU  
20337101276 soft.  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 17.01.2025 17:05:25 -05:00

GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ  
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

## ANEXOS

| PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL A LA ENTIDAD |  |  |                   |                      |
|--|--|--|-------------------|----------------------|
| FASE                                       | TEMA   | ÓRGANO/ UNIDAD ORGÁNICA REPOSABLE                            | DURACIÓN (HH:MIN) | MODALIDAD            |
| BIENVENIDA                                 | Palabras de Bienvenida   | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:15:00           |                      |
| INTRODUCCIÓN AL ESTADO                     | Introducción al Estado Peruano                                     | Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites               | 0:40:00           |                      |
| INTRODUCCIÓN A LA ENTIDAD Y SU CULTURA     | Recorriendo el SAT   | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:15:00           | Presencial o virtual |
|  | Conociendo el SAT  | Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización | 0:40:00           |                      |
|  | ¿Qué tributos administra el SAT?                                   | Subgerencia de Orientación y Registro                        | 0:40:00           |                      |
|  | Atención y Orientación al Ciudadano                                | Subgerencia de Orientación y Registro                        | 0:40:00           |                      |
|  | Procedimiento de Fiscalización                                     | Subgerencia de Fiscalización Tributaria                      | 0:40:00           |                      |
|  | Procedimiento de Cobranza  | Subgerencia de Gestión de Cobranza                           | 0:40:00           |                      |
|  | Procedimiento de Ejecución Coactiva                                | Subgerencia de Ejecución Coactiva                            | 0:50:00           |                      |
|  | Campaña Masiva   | Subgerencia de Fiscalización Tributaria                      | 0:40:00           |                      |
|  | Imagen Institucional   | Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional             | 0:30:00           |                      |
|  | Escuela SAT  | Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional             | 0:30:00           |                      |
| PROCESOS INTERNOS                          | Sistema de Gestión de Calidad                                      | Oficina de Modernización                                     | 0:40:00           |                      |
|  | Política de Software SAT   | Oficina de Tecnologías de la Información                     | 0:25:00           |                      |
|  | Seguridad de la Información  | Oficina de Tecnologías de la Información                     | 0:25:00           |                      |
|  | Política de Integridad del SAT                                     | Oficina de Integridad y Cumplimiento                         | 0:15:00           |                      |
|  | Política de Protección del Medio Ambiente                          | Oficina de Administración y Finanzas                         | 0:10:00           |                      |
|  | Salud Ocupacional  | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:30:00           |                      |
|  | Seguridad y Salud en el Trabajo                                    | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:30:00           |                      |
|  | Procedimiento Administrativo Disciplinario, Ley de Código de Ética | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:30:00           |                      |
|  | Administración de personal   | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:30:00           |                      |
|  | Bienestar del/la servidor(a)                                       | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:30:00           |                      |
|  | Prevención del hostigamiento sexual en el ámbito laboral           | Oficina de Recursos Humanos                                  | 0:20:00           |                      |

| PRUEBA DE CONOCIMIENTOS  |   |                             | 00:50:00 | Presencial o<br>virtual |
|--|---|-----------------------------|----------|-------------------------|
| PAUSAS ACTIVAS E INFORMATIVAS, USO DEL INTRASAT,<br>CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA, | Pausas activas e informativas, comunicación interna y dinámicas | Oficina de Recursos Humanos | 02:00:00 |                         |
| HABILIDADES BLANDAS  | Actividad integradora   | Oficina de Recursos Humanos | 0:20:00  |                         |
| CIERRE DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN   |   | Oficina de Recursos Humanos | 0:05:00  |                         |
| TOTAL DE HORAS   |   |                             | 15:00:00 |                         |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>SAT</b> SERVICIO DE<br>ADMINISTRACIÓN<br>TRIBUTARIA DE LIMA  | <b>Tipo:</b> Formato  | <b>Código:</b> ORHFO0071<br><b>Versión:</b> 01   |
|   | <b>Título:</b> Listado de asistencia del Programa de Inducción General  | <b>Aprobación:</b> 29/11/2024 <b>Vigencia:</b> 02/11/2024  |
| <b>Documento asociado:</b>  |   | <b>Página:</b> 1 de 2  |
| <b>Elaborado por:</b>   | <b>Revisado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b>   |
| <b>SAT</b> Firma Digital<br>Firmado digitalmente por BARRETO FERNANDEZ Fiorella Alexandra FAU 20337101276 soft<br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 20.11.2024 15:52:41 -05:00<br><br>Fiorella Alexandra Barreto Fernández<br>Técnico de Organización y Procesos | <b>SAT</b> Firma Digital<br>Firmado digitalmente por AQUINO FERNANDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft<br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 20.11.2024 16:51:30 -05:00<br><br>Beatriz del Carmen Aquino Fernandez<br>Gerente de Organización y Procesos | <b>SAT</b> Firma Digital<br>Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft<br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 29.11.2024 15:51:45 -05:00<br><br>Gonzalo Alfredo Seijas Vásquez<br>Gerente de Recursos Humanos |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>SAT</b> SERVICIO DE<br>ADMINISTRACIÓN<br>TRIBUTARIA DE LIMA | <b>Tipo:</b> Formato   | <b>Código:</b> ORHFO0071<br><b>Versión:</b> 01            |
|  | <b>Título:</b> Listado de asistencia del Programa de Inducción General | <b>Aprobación:</b> 29/11/2024 <b>Vigencia:</b> 02/11/2024 |
| <b>Documento asociado:</b>                                     |  | <b>Página:</b> 2 de 2                                     |

|                                       |   |                        |  |
|---------------------------------------|---|------------------------|--|
| <Logo vigente del SAT>                | <b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL</b><br><b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b> |                        |  |
| <b>FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA:</b>  |   | <b>TOTAL DE HORAS:</b> |  |
| <b>FECHA DE TÉRMINO DEL PROGRAMA:</b> |   | <b>Nº DE SESIONES:</b> |  |

| Nº | APELLOS Y NOMBRES | PUESTO | ÓRGANO / UNIDAD<br>ORGÁNICA | SESION Nº:    |              | FECHA: |
|----|-------------------|--------|-----------------------------|---------------|--------------|--------|
|    |                   |        |                             | FIRMA INGRESO | FIRMA SALIDA |        |
|    |                   |        |                             |               |              |        |
|    |                   |        |                             |               |              |        |
|    |                   |        |                             |               |              |        |
|    |                   |        |                             |               |              |        |

|  |  |
|--|--|
| <b>TOTAL DE SERVIDORES CONVOCADOS AL PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL</b> |  |
| <b>TOTAL DE SERVIDORES ASISTENTES</b>                                  |  |
| <b>TOTAL DE SERVIDORES CON FALTAS JUSTIFICADAS</b>                     |  |
| <b>TOTAL DE SERVIDORES CON FALTAS INJUSTIFICADAS</b>                   |  |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL RESPONSABLE DE TOMAR ASISTENCIA:

---

\* Formato alineado de acuerdo a lo dispuesto en la Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°265-2017-SERVIR-PE

F00071V01

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>SAT</b> SERVICIO DE<br>ADMINISTRACIÓN<br>TRIBUTARIA DE LIMA  | <b>Tipo:</b> Formato  | <b>Código:</b> ORHFO0072<br><b>Versión:</b> 01   |  |
|   | <b>Título:</b> Registro de Inducción Específica   | <b>Aprobación:</b><br>29/11/2024   | <b>Vigencia:</b><br>02/12/2024   |
| <b>Documento asociado:</b>  |   |  | <b>Página:</b> 1 de 2  |
| <b>Elaborado por:</b>   | <b>Revisado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b>   |  |
|  Firmado digitalmente por BARRETO FERNANDEZ Fiorella Alexandra FAU 20337101276 soft<br><small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small><br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 20.11.2024 15:54:19 -05:00<br><br>Fiorella Alexandra Barreto Fernández<br>Técnico de Organización y Procesos |  Firmado digitalmente por AQUINO FERNANDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft<br><small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small><br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 20.11.2024 16:53:08 -05:00<br><br>Beatriz del Carmen Aquino Fernandez<br>Gerente de Organización y Procesos |  Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft<br><small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small><br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 29.11.2024 15:52:01 -05:00<br><br>Gonzalo Alfredo Seijas Vásquez<br>Gerente de Recursos Humanos |  Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft<br><small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small><br>Motivo: Soy el autor del documento<br>Fecha: 29.11.2024 15:52:01 -05:00<br><br>Gonzalo Alfredo Seijas Vásquez<br>Gerente de Recursos Humanos |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>SAT</b> SERVICIO DE<br>ADMINISTRACIÓN<br>TRIBUTARIA DE LIMA | <b>Tipo:</b> Formato                            | <b>Código:</b> ORHFO0072<br><b>Versión:</b> 01            |
|  | <b>Título:</b> Registro de Inducción Específica | <b>Aprobación:</b> 29/11/2024 <b>Vigencia:</b> 02/12/2024 |
| <b>Documento asociado:</b>                                     |   | <b>Página:</b> 2 de 2                                     |

|   |   |                        |                          |   |
|---|---|------------------------|--------------------------|---|
| <Logo vigente del SAT>  | REGISTRO DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA  |                        |                          | <b>Código:</b> ORHFO0072                              |
|   |   |                        |                          | <b>Versión:</b> 01                                    |
|   |   |                        |                          | <b>Página:</b> 1 de 1                                 |
| <b>I. DATOS GENERALES DEL SERVIDOR</b>  |   |                        |                          |   |
| Apellidos y Nombres:  | Régimen laboral<br>(Especificar: D.L. 728, D.L. 1057 CAS)<br>Modalidad Formativa<br>(Ley N°28518 - Conv. De Prácticas): |                        |                          |   |
| Puesto al que se incorpora:   | Fecha de Ingreso / Reincorporación:   |                        |                          | Unidad Orgánica:                                      |
| <b>II. DATOS DEL FACILITADOR</b>  |   |                        |                          |   |
| Apellidos y Nombres del Facilitador:  |   |                        |                          |   |
| Puesto del facilitador:   |   |                        |                          |   |
| <b>III. DATOS DE LA INDUCCIÓN</b>   |   |                        |                          |   |
| Fecha de inicio:  |   | Fecha de finalización: |                          | Total de horas:                                       |
| <b>IV. INDUCCIÓN ESPECÍFICA</b>   |   |                        | Marcar (X) si se realizó | Observaciones Generales (Facilitador de la inducción) |
| Presentación del servidor al equipo de trabajo.   |   |                        |                          |   |
| Presentación del servidor ante los servidores de apoyo con los que coordinará frecuentemente y a sus superiores jerárquicos.  |   |                        |                          |   |
| Reconocimiento de las instalaciones del área (comedor, cocineta, servicios higiénicos, sala de reuniones, etc.).  |   |                        |                          |   |
| Asignación del espacio físico, entrega de herramientas de trabajo (escritorio, computadora, correo electrónico, etc.), e indumentaria de protección en caso que las funciones del puesto lo requieran.  |   |                        |                          |   |
| Explicación de los objetivos del área, metas y las principales relaciones de coordinación directa en la institución.  |   |                        |                          |   |
| Presentación de la estructura funcional interna del área y de las principales funciones de los servidores del área.   |   |                        |                          |   |
| Explicación de la metodología del trabajo y las expectativas del jefe inmediato.  |   |                        |                          |   |
| Explicación de las principales plataformas, programas y softwares institucionales que usará el servidor.  |   |                        |                          |   |
| Explicación de sus funciones y responsabilidades en el puesto.  |   |                        |                          |   |
| Entrega virtual y explicación de documentos normativos de soporte a los procesos (políticas, manuales de usuario, procedimientos, documentos técnicos, flujoogramas, mapas, guías, etc, vigentes en la INTRANET del SAT), que sirva para la realización de las funciones que desarrollará en el puesto. |   |                        |                          |   |
| <b>OBSERVACIONES DEL SERVIDOR</b>   |   |                        |                          |   |
| FIRMA DEL SERVIDOR  |   | FIRMA DEL FACILITADOR  |                          | FIRMA Y SELLO DEL JEFE DE LA UNIDAD ORGÁNICA          |

FO0072V01