

PLAN DE INDUCCIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – PI SAT



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
ÁREA FUNCIONAL DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE PERSONAL

JESSICA PALOMINO LLANCE
Especialista de Bienestar y Desarrollo III
Responsable del Área funcional

LADY GRECIA MEJÍA MUÑOZ
Profesional II – Desarrollo del Personal
Responsable Técnica del proceso



CONTENIDO

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

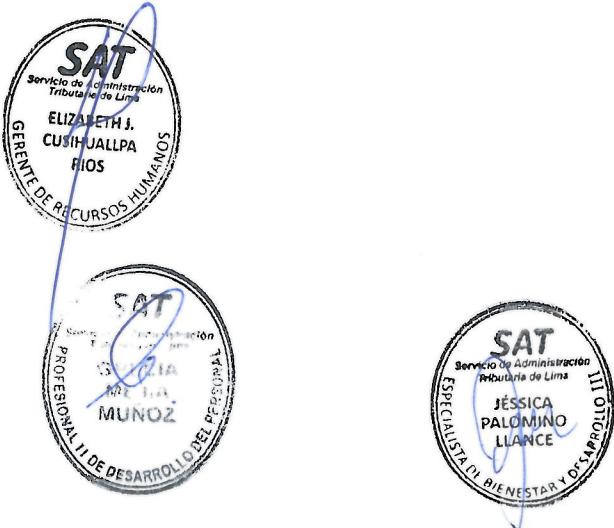


PRESENTACIÓN

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 ciudadanos.

Al respecto, a fin de promover el logro de los objetivos estratégicos institucionales, a continuación se presenta el Plan de Inducción, herramienta establecida a través de la Guía para la Gestión del Proceso de Inducción” aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°265-2017-SERVIR-PE. El cual comprende la función de socialización y orientación del servidor 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 ha sido elaborado teniendo en consideración la normativa establecidas 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

1.1.1 Visión

Ser la institución modelo en gestión tributaria municipal a nivel nacional, a partir de la calidad del servicio al ciudadano, el fomento de la cultura tributaria y la eficiencia en nuestros procesos.

1.1.2 Misión

“Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, a través de un servicio eficiente y de calidad orientado al cliente”.

1.1.3 Objetivos Estratégicos Institucionales

- OE. 1 - Maximizar la eficacia de la recaudación Tributaria y No Tributaria: Dada la finalidad institucional para organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se establece como prioridad estratégica el incremento de la efectividad de la recaudación, ello permitirá proveer a la Municipalidad los recursos económicos y financieros que requiere para atender oportunamente las necesidades de la ciudad de Lima.

- OE. 2 - Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados: En el Marco de la Modernización de la Gestión Pública, el SAT establece como prioridad estratégica diseñar sus procesos y definir sus servicios y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos, siendo para ello una institución flexible que considera los cambios sociales que permita como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos por los servicios prestados.

2 FINALIDAD

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

- a) Socializar, facilitando la integración y adaptación al entorno laboral, así como a su cultura organizacional.
- b) Orientar, proporcionando información sobre la institución y específicamente del puesto de trabajo, así como del Estado y su funcionamiento.

3 ALCANCE

El presente plan es de aplicación para todos aquellos servidores que se incorporen o reincorporen a prestar servicios en el SAT, indistintamente del régimen laboral al que pertenezcan.



3



4 OBJETIVO

4.1 Objetivo General

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

4.2 Objetivo Específico

- 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 la Ley del Código de Ética de la función pública.
- Dar a conocer sobre conceptos básicos y generalidades al Procedimiento Administrativo General.
- Dar a conocer sobre los derechos, obligaciones e incompatibilidades del servidor civil.
- Dar a conocer sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Dar a conocer sobre la institución, políticas internas y lineamientos estratégicos.
- Dar a conocer sobre la estructura, organización y funcionamiento de los órganos y/o unidades orgánicas.
- Brindar información al servidor 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 servidor ingresa a un puesto de la entidad, sea que provenga del sector privado, de otra entidad o de un puesto distinto de la misma entidad.
- b) Cuando un servidor se reincorpora a un puesto de la entidad, tras su ausencia prolongada de seis meses o más.

5.2 Principales responsabilidades de los actores de la institución¹

- De la Gerencia de Recursos Humanos (GRH):
 - Es responsable de la implementación del proceso de inducción y de la ejecución de la inducción general.
 - Brinda asistencia técnica a las áreas para la determinación de los temas de la inducción específica, y supervisan su ejecución.
 - Elabora y aprueba el programa de inducción de la entidad.
 - Gestiona el registro de inducciones e incluirlos en los legajos de los/las servidores/as.

¹ Guía para la Gestión del Proceso de Inducción, aprobado con Res. De Presidencia Ejecutiva N°265-2017-SERVIR-PE



- Del titular de la entidad:
 - Respalta los procesos de inducción realizados por la GRH.
- De las áreas en las que se incorporan los nuevos servidores:
 - Definen y desarrollan los temas de la inducción específica en coordinación con la GRH.
 - Aseguran la ejecución de la inducción específica.
 - Facilitan y fomentan la participación de los servidores en el proceso de Inducción y gestionan la entrega de las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- De los servidores 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.

6 INDUCCIÓN GENERAL

Esta referida a brindar información sobre el Estado, la entidad y sus normas internas.

6.1 Programa de Inducción General

Es una herramienta dinámica, el cual considera en su contenido lo estipulado en la “Guía para la Gestión del Proceso de Inducción”:

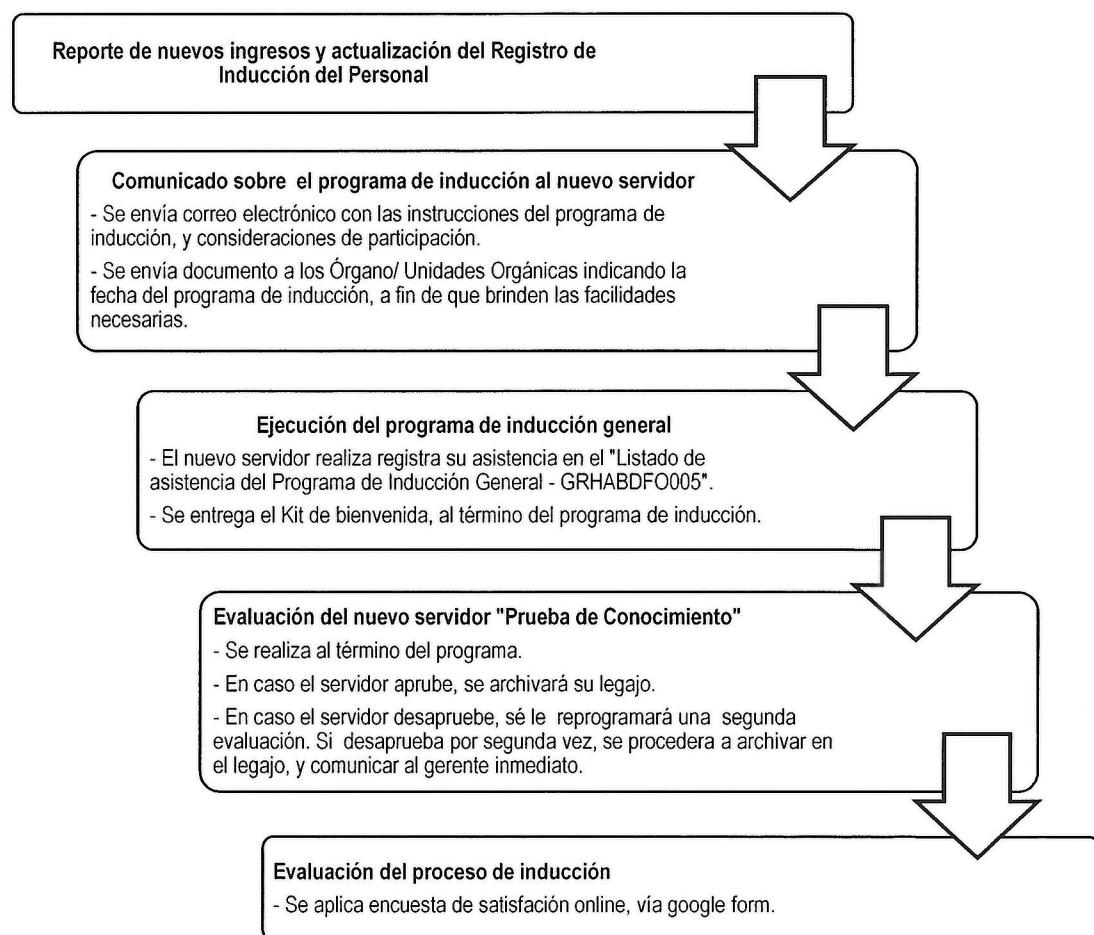
- a) Introducción al Estado
- b) Introducción a la entidad y su cultura:
 - i. Modelo de Gestión
 - ii. Procesos internos
 - iii. Habilidades blandas

Así pues, el mismo 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 Gerencia de Recursos Humanos, a fin de asegurar el proceso de adaptación del servidor, está en la facultad de realizar los ajustes necesarios



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 bimestral conforme la siguiente programación:

PROGRAMACIÓN ANUAL

| ACCIÓN | FEBRERO | ABRIL | JUNIO | AGOSTO | OCTUBRE | DICIEMBRE |
|-------------------------------|---------|-------|-------|--------|---------|-----------|
| Programa de Inducción General | X | X | X | X | X | X |

6.4 Financiamiento

Considerando que la modalidad de ejecución será presencial, el presupuesto a ejecutar para el presente programa, será bajo el **clasificador presupuestal 2.3.2.7.1.1.9.9. "Servicios Diversos"**.



7 INDUCCIÓN ESPECÍFICA

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

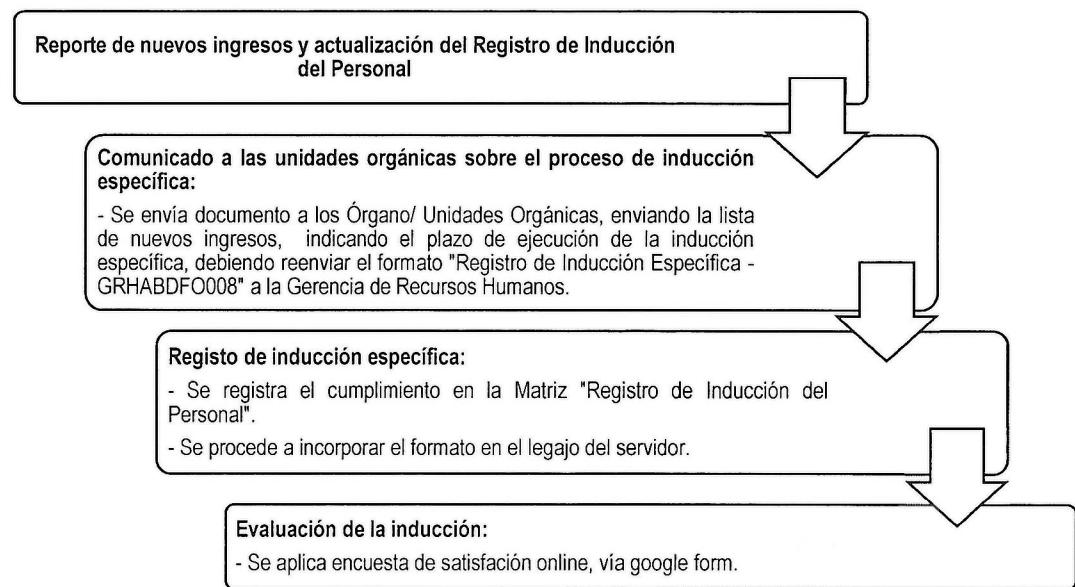
Por lo tanto, deberán brindar información del área (estructura y funcionamiento), espacio físico, así como aspectos relacionados al contenido del perfil del puesto (ubicación, misión del puesto, principales coordinaciones, funciones y cómo estas contribuyen al logro de los objetivos del área y de la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

7.1 Consideraciones sobre la inducción específica

- Se realizará, aun cuando el servidor haya cambiado de plaza y de área dentro de la institución.
- Se realizará a través de los facilitadores designados por cada área funcional, quienes actúan como orientadores, y facilitan la interrelación con el equipo de trabajo directo y las demás áreas.
- Los facilitadores designados deberán usar las matrices de inducción específica, herramienta que identifica información esencial a transmitir al nuevo servidor.²
- El plazo de ejecución será de 10 días hábiles, tomando como referencia la fecha de ingreso del servidor.
- Se registrará a través del Formato "Registro de Inducción Específica" - GRHABDFO008, debiendo ser reenviado con memorando a la Gerencia de Recursos Humanos.

7.2 Fluograma

La inducción específica se organizará de la siguiente manera:



² Ruta Intranet: Quienes somos/ Gerencia de Recursos Humanos/ Inducción/ Inducción específica (Matrices)



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:

- Encuesta de Satisfacción online³ al término de la inducción general y específica.
- Prueba de conocimientos sobre los temas del programa de inducción general, siendo la nota mínima aprobatoria 12.00 en escala vigesimal. Cabe recalcar que la desaprobación amerita rendir el examen por segunda vez. En caso no se apruebe, se comunicará al gerente 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:

| 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 nuevos servidores del SAT | (Nº de nuevos servidores que asistieron/ Nº Total de nuevos servidores programados*) x 100 * Para tal caso de deberá tomar como base los servidores contratados bimestralmente | * Listado de asistencia del Programa de Inducción General * Reporte bimestral de nuevos ingresos | BIMENSUAL |
| | 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 servidores que aprobaron la prueba de conocimientos/ Nº Total de nuevos servidores que asistieron) x 100 | * Registro de Inducción del Personal (Columna: Evaluación) * Listado de asistencia del Programa de Inducción General | |
| | Satisfacción de la Inducción General (Programa) | Permite conocer el porcentaje de nuevos servidores que están satisfechos con el Programa de Inducción | (Nº de nuevos servidores satisfechos según encuesta / Total encuestas realizadas) x 100 | * Encuesta de Satisfacción del Programa General de Inducción | BIMENSUAL |
| INDUCCIÓN ESPECÍFICA | Cumplimiento de la Inducción Específica | Determinar el porcentaje de cumplimiento de la inducción específica a los nuevos servidores del SAT | Nº de nuevos servidores con inducción específica / # Total de nuevos servidores contratados mensualmente | * Nº de formatos de Inducción Específica presentados a la GRH * Reporte mensual de nuevos ingresos | MENSUAL |
| | Satisfacción de la Inducción Específica | Permite conocer el porcentaje de nuevos servidores que están satisfechos con la inducción específica del área | (Nº de nuevos servidores satisfechos según encuesta / Total encuestas realizadas) x 100 | * Encuesta de Satisfacción de la inducción específica | MENSUAL |

Nota: La meta de cada indicador se obtendrá en un periodo de tiempo de evaluación semestral

³ Formulario de Google - Encuestas



9 VIGENCIA Y RESPONSABILIDAD

El plan de inducción – PI entra en vigencia a partir de su aprobación, siendo la Gerencia 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

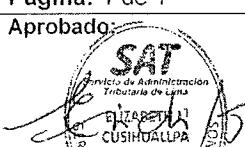
- Programa de Inducción General a la Entidad
- Listado de asistencia del Programa de Inducción General - GRHABDFO005
- Registro de Inducción Específica - GRHABDFO008



ANEXOS

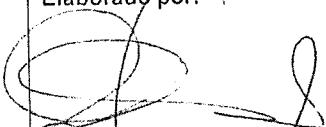
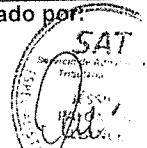
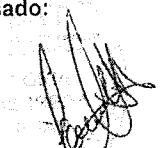
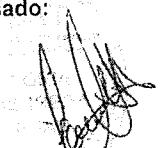
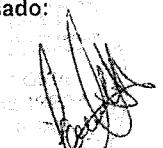
PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL A LA ENTIDAD

| FASE | TEMA | ÓRGANO/ UNIDAD ORGÁNICA REPOSABLE | DURACIÓN (HH:MIN) | MODALIDAD |
|-------------------------|--|--|-------------------|---------------------|
| INTRODUCCIÓN AL ESTADO | Introducción al Estado Peruano: Estructura y funcionamiento y sistemas administrativos, Modernización, Ética, Ley de Transparencia y acceso a la información pública | Gerencia Central de Normativa | 6:00:00 | Presencial/ Virtual |
| MODELO DE GESTIÓN | Conociendo el SAT | Oficina de Planificación y Estudios Económicos | 0:30:00 | Presencial |
| | ¿Qué tributos administra el SAT? | Oficina de Calidad de Datos | 1:00:00 | |
| | Atención y Orientación al Ciudadano | Gerencia de Servicios al Administrado | 1:30:00 | |
| | Procedimiento de Fiscalización | Gerencia de Fiscalización | 1:25:00 | |
| | Procedimiento de Cobranza | Gerencia de Gestión de Cobranza | 1:25:00 | |
| | Procedimiento de Ejecución Coactiva | Gerencia de Ejecución Coactiva | 2:00:00 | |
| | Procedimiento Contencioso y No Contencioso - Materia No Tributaria | Gerencia de Impugnaciones | 0:40:00 | |
| | Procedimiento Contencioso y No Contencioso - Materia Tributaria | | 2:15:00 | |
| PROCESOS INTERNOS | Bienestar del colaborador: Planes de Salud, lactario, descanso médico, consultorio médico: MEDISAT, etc. | Gerencia de Recursos Humanos (Área Funcional de Bienestar) | 0:20:00 | Presencial |
| | Registro de Control y Asistencia del colaborador: permisos, marcaciones, declaración jurada de familiares, nepotismo, vacaciones, pago de haberes | Gerencia de Recursos Humanos (Área Funcional de Administración del Personal) | 0:30:00 | |
| | Procedimiento Administrativo Disciplinario | Gerencia de Recursos Humanos (Secretaría Técnica) | 0:20:00 | |
| | Política de Software SAT | Gerencia de Informática | 0:15:00 | |
| | Sistema de Gestión de Calidad | Gerencia de Organización y Procesos | 0:20:00 | |
| HABILIDADES BLANDAS | Taller "Manejo de tensión, adaptabilidad, manejo de conflictos y control de impulsos" | Gerencia de Recursos Humanos (Área Funcional de Bienestar) | 1:30:00 | |
| PRUEBA DE CONOCIMIENTOS | | | | 1:00:00 |
| TOTAL DE HORAS | | | | 21:00:00 |

| | | |
|--|---|---|
| SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima Ministerio de Hacienda | Tipo: FORMATO | Código: GRHABDFO005 Versión: 02 |
| | Título: Listado de asistencia del Programa de Inducción General | Aprobación: 18/01/2019 Vigencia: 21/01/2019 |
| Documento Asociado: | | Página: 1 de 1 |
| Elaborado por: | Revisado por: | Revisado: |
|  Jorge Muñoz Cárdenas Analista de Organización y Procesos II |  JESSICA PALOMINO LLANCE Especialista de Bienestar y Desarrollo III |  RAÚL JARA CAYCHO Gerente de Organización y Procesos |
| | |  ELIZABETH CUSIHUALPA RIOS Elizabeth Cusihuallpa Ríos Gerente de Recursos Humanos |

| SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima | PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL REGISTRO DE ASISTENCIA | | | | |
|---|---|--------|-----------------------------|---------------|---------------|
| FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA: | | | TOTAL DE HORAS: | | |
| FECHA DE TÉRMINO DEL PROGRAMA: | | | Nº DE SESIONES: | | |
| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES | PUESTO | ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA | SESION N°: | FECHA: |
| | | | | FIRMA INGRESO | FIRMA SALIDA |
| | | | | | OBSERVACIONES |
| TOTAL DE SERVIDORES CONVOCADOS AL PROGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL | | | | | |
| TOTAL DE SERVIDORES ASISTENTES | | | | | |
| TOTAL DE SERVIDORES CON FALTAS JUSTIFICADAS | | | | | |
| TOTAL DE SERVIDORES CON FALTAS INJUSTIFICADAS | | | | | |
| APPELLIDOS 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

| | | | |
|---|--|---|---|
|  SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima | Tipo: FORMATO | Código: Versión: | GRHABDFO008 01 |
| | Título: Registro de Inducción Específica | Aprobación: 22/08/2018 | Vigencia: 23/08/2018 |
| Documento Asociado: | | | Página: 1 de 1 |
| Elaborado por:  | Revisado por:  Jorge Muñoz Cárdenas Analista de Organización y Procesos II | Revisado:  | Aprobado:  Jessica Palomino Llance Especialista de Bienestar y Desarrollo III |
| Elaborado por:  | Revisado por:  Sonia Herrera Abad Gerente de Organización y Procesos | Revisado:  | Aprobado:  Gonzalo Seijas Vásquez Gerente de Recursos Humanos |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
|  SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima | REGISTRO DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA | | | Código: GRHABDFO008 Versión: 01 Página: 1 de 1 |
| | I. DATOS GENERALES DEL SERVIDOR | | | |
| Apellidos y Nombres: | | | Régimen laboral (Especificar: D.L. 728, D.L. 1057 CAS) Modalidad Formativa (Ley N°28518 - Conv. De Prácticas): | |
| Puesto el que se incorpora: | | | Fecha de Ingreso / Reincorporación: | |
| Área Funcional: | | | Unidad Orgánica: | |
| II. DATOS DEL FACILITADOR | | | | |
| Apellidos y Nombres del Facilitador: | | | | |
| Puesto del facilitador: | | | | |
| III. DATOS DE LA INDUCCIÓN | | | | |
| Fecha de Inicio: | Fecha de finalización: | | Total de horas: | |
| IV. INDUCCIÓN ESPECÍFICA | | | 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, fluogramas, mapas, guías, etc. vigentes en el INTRANET del SAT), que sirve para la realización de las funciones que desarrollará en el puesto. | | | | |
| Explicación de la ruta de comunicación a seguir para la presentación de informes y productos solicitados. | | | | |
| OBSERVACIONES DEL SERVIDOR | | | | |
| FIRMA DEL SERVIDOR | FIRMA DEL FACILITADOR | | FIRMA Y SELLO DEL GERENTE/ JEFE DE LA UNIDAD ORGÁNICA | |