



## SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

GUÍA: GIP-GU001

Versión: 05

### GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Elaborado por:</b> Ana Lizet Medina Villagomez                                     | <b>Firma:</b> |
| <b>Cargo/ Rol:</b> Técnico de Organización y Procesos                                 |               |
| <b>Fecha:</b>   |               |
| <b>Revisado por:</b> Beatriz del Carmen Aquino Fernández                              | <b>Firma:</b> |
| <b>Cargo/ Rol:</b> Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad                  |               |
| <b>Fecha:</b>   |               |
| <b>Revisado por:</b> Wilfredo Calderon Valenzuela                                     | <b>Firma:</b> |
| <b>Cargo/ Rol:</b> Gerente de Servicios al Administrado                               |               |
| <b>Fecha:</b>   |               |
| <b>Revisado por:</b> Mariela Esther Alvarez Muñoz                                     | <b>Firma:</b> |
| <b>Cargo/ Rol:</b> Gerente de Finanzas  |               |
| <b>Fecha:</b>   |               |
| <b>Revisado por:</b> Marco Antonio Marroquín Valdiviezo                               | <b>Firma:</b> |
| <b>Cargo/ Rol:</b> Jefe de Oficina II Defensoría del Contribuyente y del Administrado |               |
| <b>Fecha:</b>   |               |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>Tipo:</b> GUÍA   | <b>Código:</b> GIP-GU001<br><b>Versión:</b> 05 |
|   | <b>Título:</b> SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | <b>Fecha de vigencia:</b><br>03/02/2023        |
|   |   | <b>Página :</b> 2 de 17                        |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Revisado por:</b> Jorge Alberto Ramirez Lopez<br><b>Cargo/ Rol:</b> Jefe de Oficina II Planificación y Estudios Económicos<br><b>Fecha:</b> | <b>Firma:</b> |
| <b>Revisado por:</b> Maria Alejandra Argandoña Liza<br><b>Cargo/ Rol:</b> Jefe de Oficina II Imagen Institucional<br><b>Fecha:</b>             | <b>Firma:</b> |
| <b>Revisado por:</b> Erik Ronald Soria Chuquilin<br><b>Cargo/ Rol::</b> Gerente Central de Operaciones<br><b>Fecha:</b>                        | <b>Firma:</b> |
| <b>Revisado por:</b> Roque Martín Mendizabal Rodriguez<br><b>Cargo/ Rol:</b> Gerente Central de Normativa<br><b>Fecha:</b>                     | <b>Firma:</b> |
| <b>Revisado por:</b> Alvaro Hernando Aquino Ingunza<br><b>Cargo/ Rol::</b> Gerente Central de Administración de Recursos<br><b>Fecha:</b>      | <b>Firma:</b> |
| <b>Revisado por:</b> Beatriz del Carmen Aquino Fernández<br><b>Cargo/ Rol::</b> Gerente de Organización y Procesos<br><b>Fecha:</b>            | <b>Firma:</b> |
| <b>Aprobado por:</b> Waldir Tume Ledesma<br><b>Cargo/ Rol:</b> Gerente Central de Innovación y Proyectos<br><b>Fecha:</b>                      | <b>Firma:</b> |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 3 de 17                 |

### HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

| Nro. | MODIFICACIÓN   | CÓDIGO VERSIÓN | FECHA      | RESPONSABLE                                |
|------|--|----------------|------------|--|
| 1    | Elaboración inicial del documento.   | GORGU003V01    | 01/03/2010 | Gerencia de Organización y Racionalización |
| 2    | Elaboración de la segunda versión  | GORGU003V02    | 06/08/2010 |  |
| 3    | Elaboración de la tercera versión  | GORGU003V03    | 11/01/2011 |  |
| 4    | Elaboración de la cuarta versión   | GORGU003V04    | 01/09/2011 |  |
| 5    | Elaboración de la quinta versión   | GORGU003V05    | 14/09/2012 |  |
| 6    | Documento modificado   | GIPGU001V01    | 19/01/2015 | Gerencia Central de Innovación y Proyectos |
| 7    | Documento modificado<br>Elaboración de la segunda versión  | GIPGU001V02    | 21/05/2018 |  |
| 8    | <p><b>Documento modificado</b></p> <p>En la sección 3 “Documentos de referencia” se actualizó un documento de la base legal.</p> <p>En la sección 7 “Responsabilidades en el seguimiento de los compromisos” se realizaron los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incorporó como responsabilidad de los dueños de los compromisos, el brindar las facilidades del caso para la difusión interna de la Carta de Servicios y de sus resultados.</li> <li>• Se especificó que la gestión ejecución de las encuestas que realiza la Oficina de Planificación y Estudios Económicos abarca también a la materia no tributaria.</li> <li>• Se incorporó como responsabilidad del Coordinador del SGC, el difundir los resultados de los compromisos al personal, a fin de sensibilizarlos.</li> <li>• Se precisó que la Oficina de Imagen Institucional en coordinación con la Gerencia de Organización y Procesos (GOP) son responsables del diseño de la Carta de Servicios.</li> <li>• Se precisó que la GOP gestionará la impresión y distribución de la Carta de Servicios.</li> </ul> <p>En la sección 11, se precisó que las medidas de subsanación también podrán aplicarse mediante una disculpa verbal, por correo electrónico o documento.</p> <p>En la sección 12 “Revisión y actualización de la Carta de Servicios”, se precisó que para la actualización de la Carta de Servicios se contemplará las expectativas del ciudadano.</p> <p>Se incorporó la sección 15 “Anexos”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo 1 – Carta de comunicación al ciudadano</li> </ul> | GIPGU001V03    | 27/01/2020 |  |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 4 de 17                 |

|    |   |             |            |  |
|----|---|-------------|------------|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo 2 – Formato de disculpa vía correo.</li> </ul>   |             |            |  |
| 9  | <p><b>Documento modificado</b></p> <p>En la sección 3 “Documentos de referencia” se incorporaron dos documentos de la base legal.</p> <p>En la sección 7 “Responsabilidades en el seguimiento de los compromisos” se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se precisó que las encuestas que realiza la Oficina de Planificación y Estudios Económicos para la medición de algunos compromisos puede ser presenciales o virtuales.</li> <li>- Se incorporó como responsabilidades del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad la planificación y ejecución de las charlas de sensibilización sobre la Carta de Servicios.</li> <li>- Se incorporaron como responsabilidades de la Oficina de Imagen Institucional (OI) la elaboración del material informativo para la difusión de la Carta de Servicios, la gestión con la Municipalidad Metropolitana de Lima para la aprobación de diseño de la Carta de Servicios y el apoyo de la difusión externa en las etapas de pre publicación y publicación de la misma.</li> </ul> <p>En la sección 13 “Mecanismos de comunicación” se incorporó a las redes sociales como mecanismo de difusión para dar a conocer a los ciudadanos nuestra Carta de Servicios.</p> | GIPGU001V04 | 14/01/2022 | Gerencia Central de Innovación y Proyectos |
| 10 | <p><b>Documento modificado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se actualizó el logo del SAT.</b></li> <li>- <b>Se actualizó la Base Legal.</b></li> <li>- <b>Se actualizaron 02 puntos en las secciones 7.1 y 7.8 referidas a la emisión y ejecución de las SAC’s.</b></li> <li>- <b>Se actualizó el nombre del procedimiento referido a auditorías internas en la sección 7.5.</b></li> <li>- <b>Se actualizaron 02 anexos, formato de Carta de comunicación al ciudadano y formato de disculpa vía correo.</b></li> <li>- <b>Se incorporó en la sección 15 los siguientes anexos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formato de disculpas verbales al ciudadano relacionado al</b></li> </ul> </li> </ul>   | GIPGU001V05 | 02/01/2023 | Gerencia Central de Innovación y Proyectos |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 5 de 17                 |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p><b>Compromiso 1.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formato de audio de disculpas (atención de llamadas) relacionado al Compromiso 4 y 10.</b></li> <li>• <b>Formato de audio de disculpas (satisfacción) relacionado al Compromiso 5.</b></li> </ul> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 6 de 17                 |

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO.....  | 7  |
| 2. ALCANCE .....  | 7  |
| 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....   | 7  |
| 4. ÁREAS INVOLUCRADAS .....   | 8  |
| 5. DEFINICIONES .....   | 8  |
| 6. ABREVIACIONES.....   | 8  |
| 7. RESPONSABILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....                        | 9  |
| 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.....                       | 11 |
| 9. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS RELACIONADAS CON LA CARTA DE SERVICIOS ..... | 11 |
| 10. TRATAMIENTO ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO.....                          | 11 |
| 11. SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS .....    | 11 |
| 12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS .....                           | 12 |
| 13. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN .....  | 13 |
| 14. REGISTROS.....  | 13 |
| 15. ANEXO .....   | 13 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>Tipo:</b> GUÍA   | <b>Código:</b> GIP-GU001<br><b>Versión:</b> 05 |
|   | <b>Título:</b> SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | <b>Fecha de vigencia:</b><br>03/02/2023        |
|   |   | <b>Página :</b> 7 de 17                        |

## 1. OBJETIVO

Proporcionar el marco de acción para realizar el seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, teniendo en consideración lo estipulado en la Norma UNE 93200:2008 que especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

## 2. ALCANCE

Abarca las fases de seguimiento, revisión y actualización de la Carta de Servicios. Este documento es administrado por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC) y es de cumplimiento obligatorio de todo el personal de la institución, a fin de reafirmar nuestro compromiso con la ciudadanía.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 3.1. Base Legal:

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria, aprobado por Ordenanza N° 1698 modificado por Ordenanza N.° 1881.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, norma que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, norma que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, norma que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, norma que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, norma que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, norma que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública y modificatorias.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° **011-2022-PCM/SGP**, que aprueba la Norma Técnica N° **001-2022-PCM-SGP**, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos.

Las normas señaladas incluyen sus respectivas modificatorias.

### 3.2. Documentos Internos:

- Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
- Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad.
- Procedimiento de Acciones Correctivas.
- Procedimiento de Control de Registros.
- Procedimiento de Atención de Reclamos y Sugerencias.
- Carta de Servicios del SAT.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 8 de 17                 |

#### 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

- Todos los órganos y unidades orgánicas de la institución.

#### 5. DEFINICIONES

En esta guía se utilizan las definiciones incluidas en la Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios – Requisitos, entre las cuales tenemos las siguientes:

- 5.1. **Atributo:** Característica cualitativa del servicio brindado.
- 5.2. **Carta de Servicios:** Documento escrito por medio del cual el SAT informa a los ciudadanos sobre los servicios que brinda, así como los compromisos de calidad en la prestación de los mismos y, los derechos y obligaciones que le asisten.
- 5.3. **Compromiso:** Obligación asumida por el SAT en la prestación de un servicio. Un compromiso establece los niveles de calidad esperados por el ciudadano y son referidos a los atributos del servicio identificados como relevantes por los ciudadanos.
- 5.4. **Ficha de compromiso de la Carta de Servicios:** Documento que recoge datos de la determinación del compromiso. Es suscrito por el responsable de la prestación del servicio.
- 5.5. **Ficha única de indicador:** Documento que recoge el objetivo y datos necesarios para la elaboración y frecuencia de medición de un indicador.
- 5.6. **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir de forma objetiva y cuantificable, la evolución de un proceso o de una actividad. Para el caso de la Carta de Servicios del SAT, los indicadores medirán el nivel de prestación de los servicios, definiendo un grado de cumplimiento o incumplimiento de los compromisos establecidos.
- 5.7. **Línea base:** Nivel de prestación de los servicios brindados.
- 5.8. **Solicitud de Acción Correctiva:** Documento donde se registra la No Conformidad (NC) detectada, las causas que originaron la NC, las acciones correctivas a tomar, la verificación de la ejecución y la eficacia de las mismas.
- 5.9. **Responsable del compromiso:** El responsable del servicio y de los indicadores establecidos en los compromisos es el servidor del órgano o unidad orgánica que brinda el servicio que tenga el mayor nivel jerárquico, y es quien suscribe la Ficha de Compromiso de la Carta de Servicios del SAT.
- 5.10. **Equipo de Trabajo Multidisciplinario (ETM):** Está conformado por servidores de los órganos o unidades orgánicas, especialista, analista o personal técnico que brindan los servicios o que participan en las actividades de la Carta de Servicios del SAT. Es designado por el Gerente de Organización y Procesos a propuesta del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 6. ABREVIACIONES

**SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.

**NC:** No Conformidad.

**CC:** Comité de Gestión de la Calidad.

**CSGC:** Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**SIRESU:** Sistema de Reclamos y Sugerencias.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 9 de 17                 |

## 7. RESPONSABILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

### 7.1. Responsable del servicio y del compromiso

- Asegurar un continuo seguimiento y control de los compromisos de los servicios brindados, con la finalidad de prevenir y/o realizar oportunamente las acciones correctivas, en el caso de posibles desviaciones del valor establecido.
- Suministrar toda la información requerida a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos para la evaluación de los indicadores y al Coordinador del SGC para el seguimiento de los compromisos.
- Detectar y analizar las causas de los incumplimientos de la meta planteada en el indicador del compromiso.
- Emitir las SAC's **al Coordinador del SGC**, producto de una NC detectada, según corresponda.
- Elaborar un plan de trabajo y definir responsables, para superar el incumplimiento del compromiso.
- Realizar de forma oportuna, la implementación de las acciones inmediatas y correctivas **establecidas en las SAC's**.
- Proponer y suscribir los nuevos compromisos o la modificación de los existentes en las fichas de compromiso.
- Brindar facilidades para la difusión interna de la Carta de Servicios y el resultado del cumplimiento de los compromisos.

### 7.2. Oficina de Planificación y Estudios Económicos

- Medir el nivel de prestación de los servicios (línea base de los indicadores) involucrados en la Carta de Servicios, según criterios mencionados en la ficha única del indicador.
- Medir el nivel de prestación de nuevos servicios que se propongan; por la modificación de percepciones y valoraciones de los ciudadanos o en caso de ser necesario según criterios mencionados en la ficha única del indicador.
- Medir los indicadores preestablecidos con la periodicidad definida en las fichas únicas de indicadores.
- Elaborar y administrar la ficha única de cada indicador de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Remitir mediante un informe trimestral los resultados de la evaluación de los indicadores (cumplimiento/incumplimiento) al Coordinador del SGC; sin embargo, el CSGC podrá solicitar la información de un punto específico cuando lo considere necesario.
- Publicar un resumen con los resultados de la evaluación precitada en la página web del SAT, así como en la Intranet.
- Actualizar el Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano.
- Aplicar metodologías previamente fijadas que le permitan determinar la línea base de los servicios brindados, siempre que no cuente con la información detallada.<sup>1</sup>
- Gestionar la realización de encuestas de satisfacción del ciudadano (virtual o presencial) en materia tributaria y no tributaria acerca de los servicios brindados por la entidad.

<sup>1</sup> Por ejemplo: en el caso de determinar los tiempos de espera para recibir los pagos en caja en aquellas agencias en las cuales no se cuenta con ticketera o que se haya interrumpido su uso.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 10 de 17                |

### 7.3. Gerencia de Organización y Procesos

- Gestionar la modificación de las fichas de los compromisos e indicadores aprobados, de ser necesario.
- Mantener actualizado el Catálogo de Servicios del SAT.
- Gestionar la actualización de la Carta de Servicios, cuando se originen cambios que impliquen modificaciones sustanciales o no sustanciales, según lo indicado en el punto 12.
- Convocar al Equipo de Trabajo Multidisciplinario para su participación en el proceso de actualización de las modificaciones sustanciales de la Carta de Servicios. En el caso que uno de los integrantes del equipo no se encuentre laborando (vacaciones, licencias, desplazamientos, cese, entre otros), se convocará a la persona que lo reemplace en el cargo.
- Gestionar la impresión y distribución de la Carta de Servicios en la sede principal y agencias descentralizadas del SAT.

### 7.4. Comité de Gestión de la Calidad

- Realizar la Revisión por la Dirección de la Carta de Servicios.<sup>2</sup>
- Revisar en el plazo establecido la Carta de Servicios del SAT o proponer su revisión y/o modificación antes del plazo establecido de tener motivos que así lo requieran.
- Proponer los nuevos compromisos o modificación de los existentes y de los indicadores o metas, así como gestionar su aplicación de estimarse procedente.

### 7.5. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad

- Analizar los resultados obtenidos de las encuestas, reclamos, auditorías e indicadores, en la frecuencia que éstas se produzcan.
- Administrar las solicitudes de acciones correctivas enviadas por los involucrados, así como, la matriz de solicitudes de acciones correctivas; conforme lo establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas".
- Programar auditorías internas para la evaluación del cumplimiento de los compromisos de la **Carta** de Servicios, así como los requisitos de la norma UNE 93200, según lo establecido en el procedimiento de "Auditorías Internas **de la Calidad**".
- Planificar y ejecutar el "Plan de charlas de sensibilización".
- Difundir los resultados de los compromisos de la Carta de Servicios a través de diversos mecanismos que garanticen la sensibilización.

### 7.6. Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

- Efectuar el seguimiento de las sugerencias y reclamos relacionadas a la Carta de Servicios, presentadas durante el periodo de análisis e informar al Coordinador del SGC.

### 7.7. Oficina de Imagen Institucional

- Diseñar la Carta de Servicios en coordinación con la Gerencia de Organización y Procesos.
- Elaborar material informativo para la difusión de la Carta de Servicios.

<sup>2</sup> La Revisión por la Dirección se realiza por lo menos una vez al año, según lo indicado en el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se pueden revisar tanto la Carta de Servicios como el Sistema de Gestión de la Calidad.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 11 de 17                |

- Gestionar ante la Municipalidad Metropolitana de Lima la aprobación del diseño y contenido (de forma) de la Carta de Servicios.
- Desarrollar y ejecutar las campañas de difusión de la Carta de Servicios durante la etapa de pre publicación y publicación.

#### 7.8. Equipo de Trabajo Multidisciplinario

- Participar en el proceso de actualización de las modificaciones sustanciales de la Carta de Servicios, considerando los factores internos y del entorno que afectan a la misma, según lo establecido en el punto 12.
- Emitir las SAC's **al Coordinador del SGC**, producto de una NC detectada, según corresponda.
- Participar en la implementación de las acciones inmediatas y correctivas **establecidas en las SAC's**.

#### 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Es el mecanismo mediante el cual se revisan los compromisos de la Carta de Servicios, con la finalidad de asegurar el constante mantenimiento del nivel del servicio prometido a los ciudadanos.

La Ficha única de indicador contiene los datos de los indicadores que servirán para realizar el seguimiento.

Adicionalmente, el Equipo de Trabajo Multidisciplinario podrá complementar el seguimiento a la Carta de Servicios con otros mecanismos que considere oportunos.

#### 9. TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS RELACIONADAS CON LA CARTA DE SERVICIOS

Los reclamos y sugerencias relacionadas a la Carta de Servicios deberán ser gestionados conforme establece el procedimiento de "Atención de Reclamos y Sugerencias".

#### 10. TRATAMIENTO ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO

A las situaciones que generen incumplimiento de un compromiso se les dará el tratamiento de una No Conformidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas".

#### 11. SUBSANACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO DE UN COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Ante la detección del incumplimiento de un compromiso, el servidor responsable del compromiso procederá a tomar las medidas correctivas al respecto, brindando al ciudadano las disculpas verbales, por correo electrónico, documento u otro canal de comunicación según corresponda, siempre y cuando sea factible su identificación, explicándole dicha situación, además de las acciones correctivas adoptadas.

En caso el incumplimiento de un compromiso haya sido registrado como un reclamo del ciudadano en el SIRESU, se tendrá en consideración el proceso de registro y gestión del mismo según lo establecido en el procedimiento "Atención de Reclamos y Sugerencias".

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>Tipo:</b> GUÍA   | <b>Código:</b> GIP-GU001<br><b>Versión:</b> 05 |
|   | <b>Título:</b> SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | <b>Fecha de vigencia:</b><br>03/02/2023        |
|   |   | <b>Página :</b> 12 de 17                       |

Si adicionalmente al incumplimiento de un compromiso de la Carta de Servicios, se incumple el plazo máximo de atención del reclamo estipulado en el procedimiento de "Atención de Reclamos y Sugerencias", la demora deberá ser sustentada mediante el envío de una Carta de comunicación al ciudadano, la misma que será suscrita por el Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

## 12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La revisión y actualización de la Carta de Servicios está enfocada a:

- a. La corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo, por exceso o defecto.
- b. La actualización de acuerdo con las mejoras del servicio o de los cambios en el entorno, que afecten positiva o negativamente a los compromisos de calidad del servicio.

Para la revisión y actualización de la Carta de Servicios se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La Carta de Servicios es revisada como mínimo cada dos años, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ella reflejen la realidad del servicio ofrecido por la entidad.
- Sin perjuicio de ello, la modificación puede efectuarse en cualquier momento por iniciativa de la Gerencia de Organización y Procesos o a solicitud del Comité de Gestión de la Calidad o del Equipo de Trabajo Multidisciplinario, de presentarse situaciones que a continuación se describen:
  - ✓ Las modificaciones sustanciales que impliquen la convocatoria del Equipo de Trabajo Multidisciplinario serán producto de los siguientes motivos:
    - a. Los indicadores de la Carta de Servicios tienen una tendencia que evidencia que se están superando los compromisos establecidos, después del análisis del cumplimiento de indicadores.
    - b. Por nuevas demandas de los ciudadanos.
    - c. Modificaciones en la normativa o reestructuraciones orgánicas sustantivas de los servicios.
    - d. Por variación de los servicios brindados.
    - e. Por nuevas modalidades de prestación de servicios que consideren se deben incluir en la Carta de Servicios o cuando se requiera modificar el Catálogo de Servicios del SAT.
    - f. Mejoras en la prestación de los servicios.
    - g. Cambios en los compromisos de la Carta de Servicios.
    - h. Otros factores de relevancia que sean considerados por el Comité de Gestión de la Calidad o Equipo de Trabajo Multidisciplinario.

La actualización de la Carta de Servicios debe contemplar la revisión del Catálogo de Servicios y las expectativas<sup>3</sup> del ciudadano para el establecimiento del nivel de prestación de los servicios, la generación y confirmación de los compromisos.

<sup>3</sup> La metodología para identificar las expectativas del ciudadano podrán ser:

- Encuestas realizadas a los ciudadanos (los atributos y expectativas) de manera periódica.
- Juicio del personal experto que tiene contacto con el ciudadano.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 13 de 17                |

Estas modificaciones se pondrán a consideración del ciudadano a través de la página [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe), otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles desde su pre publicación para recoger su opinión, la cual será formulada como una sugerencia, cuya gestión será conforme con el procedimiento “Atención de Reclamos y Sugerencias”.

- ✓ Las modificaciones no sustanciales (es decir, que no afecten los compromisos o indicadores de calidad) serán efectuadas directamente por la Gerencia de Organización y Procesos. Por ejemplo, puede producirse la actualización por los siguientes cambios:
  - a. Nombres de las unidades orgánicas del SAT.
  - b. Horarios.
  - c. Lugares de atención.
  - d. Lugares de pago autorizados.
  - e. Direcciones, correos electrónicos o números telefónicos.
  - f. Logo o lema del SAT.
  - g. Otros que se consideren no sustanciales.

### 13. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria da a conocer la Carta de Servicios a los ciudadanos a través de su página [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe), redes sociales y mediante encartes ubicados en su sede principal y agencias. Adicionalmente, se utilizarán otros medios de difusión como afiches y otros que el SAT considere pertinentes.

Asimismo, el resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos, estará a disposición del ciudadano en la página web del SAT a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del período en que fueron medidos.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios y el resultado periódico de los indicadores de calidad, a través de reuniones internas, Intranet Institucional y mailing.

### 14. REGISTROS

- Inventario de Percepciones y Valoraciones del Ciudadano.
- Catálogo de Servicios del SAT.
- Informe de Evaluación de los Indicadores de Calidad de la Carta de Servicios.
- Solicitud de Acciones Correctivas (SAC).
- Ficha única de indicador.
- Ficha de compromiso de la Carta de Servicios del SAT.
- Matriz de Solicitudes de Acciones Correctivas.
- Reporte de Reclamos y Sugerencias del Módulo SIRESU.
- Carta de comunicación al ciudadano.

### 15. Anexo

- **Anexo 1 – Formato de disculpas verbales al ciudadano referido al Compromiso 1 (referencial).**
- **Anexo 2 – Formato de disculpa vía correo compromisos 2, 3, 6, 7 y 11 (referencial).**

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 14 de 17                |

- **Anexo 3 – Formato de audio de disculpas (atención de llamadas) referido a los compromisos 4 y 10 (referencial)**
- **Anexo 4 –Formato de audio de disculpas (satisfacción) referido al Compromiso 5 (referencial).**
- **Anexo 5 – Carta de comunicación al ciudadano referido a los compromisos 8 y 9 (referencial).**

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 15 de 17                |

**ANEXO 1 – Formato de disculpas verbales al ciudadano referido al Compromiso 1 (referencial)**

*”<Buenos días/Buenas tardes>, disculpas por la demora.  
¿En qué lo(a) puedo ayudar/servir?”  
“Muchas gracias por la espera...”*

*Nota: Formato conforme al procedimiento “Protocolo de Atención al Ciudadano”*

**ANEXO 2 – Formato de disculpa vía correo compromisos 2, 3, 6, 7 y 11 (referencial).**

**BIENVENIDA/ SALUDO**

Estimado(a), Sr(a) (ta) (es).

**<Nombre y apellidos del administrado/ Razón social >.**

Nos dirigimos a usted para saludarlo (a) (los) en nombre del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT y **agradecerle** por hacer uso de nuestros servicios.

El servicio que brinda el SAT a los ciudadanos está enfocado en garantizar una atención con eficiencia y calidad; **sin** embargo, hemos detectado que **<Descripción del incumplimiento>**, tal como lo establece nuestro compromiso de calidad contenido en la Carta de Servicios: **<Nombre del compromiso>**.

Ante este hecho que lamentamos, nuestra institución adoptó las siguientes acciones: **<Descripción de acciones para evitar el incumplimiento>** a fin de mejorar la calidad de atención a los ciudadanos.

**Para nosotros el servicio al ciudadano es lo más importante, por ello le expresamos nuestras disculpas por los inconvenientes generados y nos ponemos a su disposición para que en adelante, sus gestiones ante nuestra entidad se realicen bajo el cumplimiento estricto de nuestra Carta de Servicios.**

Atentamente,

**<Nombre y apellido del personal>  
<Rol o cargo>  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 16 de 17                |

**ANEXO 3 – Formato de audio de disculpas (atención de llamadas) referido a los compromisos 4 y 10 (referencial)**

**“Estimado ciudadano**

**Lo saludo en nombre del SAT de Lima, agradecemos hacer uso de nuestros servicios.**

**Hemos detectado que <Descripción del incumplimiento> por lo que le ofrecemos nuestras disculpas.**

**Ante este hecho que lamentamos, le informamos que <Descripción de acciones para evitar el incumplimiento>**

**<Nombre de la Gerencia>– SAT de Lima”**

**ANEXO 4 – Formato de audio de disculpas (satisfacción) referido al Compromiso 5 (referencial).**

**“Estimado ciudadano:**

**Lo saludo en nombre del SAT de Lima, agradecemos hacer uso de nuestros servicios.**

**Su opinión, es importante para nosotros, por ello hemos tomado conocimiento que <Descripción del incumplimiento>, por lo que le ofrecemos nuestras disculpas.**

**Ante este hecho que lamentamos, le informamos que <Descripción de acciones para evitar el incumplimiento>**

**Gerencia de Servicios al Administrado – SAT de Lima”**

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | Tipo: GUÍA   | Código: GIP-GU001<br>Versión: 05 |
|   | Título: SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS | Fecha de vigencia:<br>03/02/2023 |
|   |  | Página : 17 de 17                |

**ANEXO 5 – Carta de comunicación al ciudadano *referido a los compromisos 8 y 9 (referencial).***

<LOGO *vigente*>

<Nombre del año>

Lima, <día> de <mes> de <año>

Carta N° <xxx-xxx-xxxxxxx>

Señor **(a) (ita) (es)**,  
**<Nombre del administrado/ Razón social>**  
**<Dirección del administrado>**

Ref. : **<N° de documento relacionado al incumplimiento del compromiso>/**

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo **(a) (los)** en nombre del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT y **asimismo agradecerle por** hacer uso de nuestros servicios.

El servicio que brinda el SAT a los ciudadanos está enfocado en garantizar una atención con eficiencia y calidad, sin embargo, hemos detectado que **<Descripción del incumplimiento>**, tal como lo establece nuestro compromiso de calidad contenido en la Carta de Servicios: **<Nombre del compromiso>**.

Ante este hecho que lamentamos, nuestra institución adoptó las siguientes acciones: **<Descripción de acciones para evitar el incumplimiento>** a fin de mejorar la calidad de atención a los ciudadanos.

Para nosotros el servicio al ciudadano es lo más importante, por ello le expresamos nuestras disculpas por los inconvenientes generados y **quedamos** a su disposición para que en adelante, sus gestiones ante nuestra entidad se realicen bajo el cumplimiento estricto de nuestra Carta de Servicios.

Atentamente,

**<Nombre y apellido del personal>**  
**<Rol o cargo>**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA