

ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS: PROCESO DE INCORPORACIÓN DE TRABAJADORES A TRAVES DEL REGIMEN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS (CAS)

COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS USUARIOS INTERNOS DE LA SUNAT

I. OBJETIVOS Y FINES

La Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas (SNAAF) es el órgano de la Alta Dirección encargado de la supervisión y control de los órganos y unidades orgánicas bajo su dependencia que desarrollan y ejecutan los sistemas administrativos de gestión de recursos humanos, de adquisiciones y contrataciones, almacenes, de presupuesto, de contabilidad, de tesorería, de bienes estatales, del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y del Sistema de Seguridad y Defensa Nacional, así como de los que se encargan de los servicios internos de mantenimiento y gestión de la infraestructura de la SUNAT y de los demás órganos de asesoría y apoyo bajo su ámbito; siendo la máxima autoridad administrativa de la Entidad.

La Intendencia Nacional de Recursos Humanos (INRH), es un órgano dependiente de la SNAAF, encargado de conducir el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, incluyendo la capacitación interna y externa para el personal de la institución que no sea de competencia del Instituto Aduanero y Tributario, así como del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con la normatividad aplicable; así como del proceso de atención de quejas y sugerencias que formulen los trabajadores de la SUNAT.

En este contexto, la Oficina de Planificación y Coordinación de Recursos Humanos (OPCRH) y la Gerencia de Gestión del Empleo (GGE), se hacen responsables a través de la presente carta, de lo siguiente:

- A. Establecer compromisos efectivos con los Directivos (usuarios internos), con el propósito de atender sus expectativas de calidad y mejora de los servicios relacionados al proceso de incorporación de trabajadores del régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS).**

Los citados compromisos han sido elaborados por un equipo de colaboradores, en concordancia con los principios institucionales y estratégicos de la SUNAT: autonomía, honestidad, compromiso, profesionalismo, vocación de servicio, trabajo en equipo y flexibilidad.

B. Mejorar la imagen y conducción del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos con valor estratégico

Las mejoras se realizan con una propuesta de disminución de plazos de atención de los requerimientos de personal, atención de trámites solicitados, y mejora en nivel de percepción de los Directivos respecto a necesidades, experiencias previas y expectativas por los servicios brindados, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Plan Operativo Institucional (POI) 2017 y la normatividad aplicable.

C. Fortalecer la capacidad de la gestión interna, facilitando las relaciones con los usuarios.

A través de acciones de mejora y control de la eficiencia interna, implementadas por las diversas Intendencias y Oficinas de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas (SNAAF), en concordancia con el Objetivo Estratégico 4 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020, en el marco de la modernización de la gestión.

II. SERVICIOS

Los servicios están relacionados con el proceso de “Incorporación de Trabajadores bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios (CAS)”, desde la manifestación del requerimiento del usuario para la contratación de nuevo personal o personal de reemplazo, hasta la firma del Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

Dichos servicios y características cualitativas, son los siguientes:

- A. Agilización la atención del requerimiento de incorporación (reducción de tiempos del proceso de dotación).
- B. Brindar información oportuna respecto a los avances en el trámite de incorporación.
- C. Asistencia al usuario en la formulación del pedido.
- D. Atención de quejas y sugerencias.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La forma como se dará a conocer el contenido de la presente carta, será el siguiente:

- A. Para los Directivos de la SUNAT, a través de los siguientes canales:
Servicios SNAAF: <http://servi-snaaf.sunat.peru/>

Intranet SUNAT: <http://intranet/intranet/inicio/recursoshumanos/index-rrhh.html>
- B. Para los colaboradores de la INRH, a través del siguiente canal:
Comunidad SharePoint INRH: <http://snaaf.sunat.peru/8A0000/default.aspx>

IV. MECANISMOS DE CONTACTO

- A. Contacto Directo OPCRH
Carlos Morales Quiñones.

Sede Belén. Piso 3.

Anexo 50467.

De 08:30 a 16:30 Horas
- B. Contacto Directo GGE
Liliana Cáceres Valles.

Sede Belén. Piso 1.

Anexo 51473.

De 08:30 a 16:30 Horas

V. COMPROMISOS DE CALIDAD

Las obligaciones asumidas por la Intendencia Nacional de Recursos Humanos en la prestación de los servicios, serán las siguientes:

	Atención del requerimiento	Asistencia y asesoramiento previo al requerimiento	Comunicar estado de trámite
Tiempos	En los procesos de selección que involucren únicamente la evaluación de CV y entrevista personal, el plazo no será mayor de 65 días calendarios , desde la presentación del requerimiento hasta la suscripción del contrato.	Brindar asistencia interna a los usuarios en la definición de sus requerimientos en un plazo no mayor a 3 días calendarios.	
Satisfacción	Obtener un nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio, igual o mayor a 70 % .	Obtener un nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de asistencia interna, igual o mayor a 75 % .	
Información			Comunicar al 100% de los usuarios el cambio de estado del trámite de sus requerimientos.

VI. INDICADORES DE CALIDAD

Los datos que ayudarán a medir objetivamente la evolución del servicio, será el siguiente:

- A. Tiempos empleados para la atención de requerimientos y para la asistencia y asesoramiento previo al requerimiento.
- B. Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios descritos (usuarios internos de la SUNAT).
- C. Porcentaje de usuarios informados respecto al estado de sus solicitudes.

Los resultados de los indicadores de los compromisos de calidad del servicio estarán a disposición de los usuarios internos en la INTRANET de la SUNAT, a través del espacio web “Servicios SNAAF” (<http://servi-snaaf.sunat.peru/>), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes en que fueron medidos.

VII. FORMA DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA SUNAT

La Carta de Servicios de la INRH relacionada a la Incorporación de Trabajadores bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) será revisada bianualmente y se pondrá a consideración del usuario interno de la SUNAT a través del espacio virtual Intranet SUNAT Servicios SNAAF, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su publicación para recoger su opinión. La opinión del usuario interno de la SUNAT deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia.

VIII. MARCO NORMATIVO

- A. Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658.
- B. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Decreto Supremo N.° 004-2013-PCM.
- C. Ley de Fortalecimiento de la SUNAT. Ley N° 29816.
- D. Ley Marco del Empleo Público. Ley N° 28175.
- E. Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. Decreto Legislativo N° 1057.
- F. Ley que establece eliminación progresiva del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. Ley N° 28949.
- G. Ley del Servicio Civil. Ley N° 30057.
- H. Ley de prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el Sector Público, en caso de parentesco. Ley N° 26771.
- I. Reglamento del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. Decreto Supremo N° 075-2008-PCM.
- J. Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Resolución de Superintendencia N°122-2014/SUNAT y normas modificatorias.
- K. Reglamento Interno de Trabajo de la SUNAT. Resolución de Superintendencia N° 235-2003/SUNAT.
- L. Modelo de Gestión de Recursos Humanos. Resolución de Superintendencia N° 117-2012/SUNAT.
- M. Procedimiento para la aplicación del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS). Resolución de Intendencia Nacional de Recursos Humanos N° 40-2017-SUNAT/8 A0000.

IX. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA SUNAT

A. DERECHOS

1. Exigir que los servicios que brinda la INRH cumplan con los compromisos de calidad establecidos en el presente documento y que se respeten sus derechos en el marco de la normatividad vigente.
2. Ser atendido con amabilidad, respeto, igualdad, confidencialidad, honestidad, compromiso, profesionalismo, vocación de servicio en equipo y flexibilidad.
3. Conocer el estado en que se encuentran los procedimientos en los que es parte.
4. Presentar sugerencias y/o reclamaciones respecto de los servicios prestados por la INRH.

B. DEBERES

1. Comportarse de manera adecuada y respetuosa, ante los colaboradores de la INRH, durante la gestión del servicio y/o consulta que realice.
2. Presentar la información y la documentación que requiere el proceso de incorporación de trabajadores del régimen de CAS.
3. Respetar y cumplir el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y la normatividad interna de la SUNAT, así como el marco legal vigente sobre contratación CAS, en lo que resulte aplicable.
4. Abstenerse de formular pedidos y acciones no acordes a los procedimientos establecidos, que se aparten de la legalidad, la veracidad y los valores institucionales de la SUNAT.

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse algún incumplimiento de los Compromisos de Calidad, la INRH realizará acciones planificadas para disculpar, excusar o reparar el mismo, remitiendo una comunicación, identificando el incumplimiento, y explicando los motivos que originaron dicha situación, luego de lo cual se procederá a tomar las medidas correctivas al respecto.

XI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Se podrá efectuar una sugerencia o reclamo, a través de la plataforma informática de gestión de incidencias, peticiones, problemas, cambios, entregas y niveles de servicios COMUNICATE, disponible en el intranet de la SUNAT.

Ver: <http://apsis25.sunat.peru/proactivanet/portal/>

Para ello, se le proporcionará un número de operación, que le permitirá hacer el seguimiento de las mismas hasta la respuesta respectiva. La atención de dichas sugerencias o reclamos se efectuará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación.

XII. ENTRADA EN VIGENCIA DE LA CARTA

La presente Carta de Servicios entrará en vigencia conforme a lo que establezca la SNAAF al emitir su Resolución de la Superintendencia.