

ANEXO II CARTA DE SERVICIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS USUARIOS INTERNOS DE LA SUNAT

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 Administración (INA) es un órgano dependiente de la SNAAF, encargado de normar y controlar internamente la programación, preparación, ejecución y supervisión de los procesos de contratación de bienes, servicios u obras hasta su culminación, así como de normar y controlar internamente el mantenimiento de equipos, vehículos e infraestructura y la gestión de servicios generales y de los almacenes, de conformidad con la normatividad aplicable. Asimismo, se encarga de supervisar las acciones vinculadas a la adquisición, construcción, ampliación, reconstrucción, acondicionamiento y remodelación de infraestructura; que por su naturaleza no constituyen proyectos de inversión; sin comprender aquellas competencias asignadas a distintos órganos, unidades orgánicas u otros.

En este contexto, la INA representada por la Gerencia Administrativa se hace responsable, a través de la presente carta, de lo siguiente:

I. OBJETIVO

A. Objetivo y fines de la Intendencia Nacional de Administración

Mejorar los servicios relacionados con el proceso de contratación de bienes y servicios en la SUNAT que ejecutan las unidades organizacionales dependientes de la Gerencia Administrativa, a través de sus equipos de colaboradores, quienes actúan en concordancia con:

1. Principios institucionales y estratégicos de: honestidad, compromiso, profesionalismo, vocación de servicio, trabajo en equipo y flexibilidad.

2. Políticas de simplificación de procesos y procedimientos en un escenario de uniformidad, equidad y capacidad, igualdad de oportunidades, máxima dinámica, toma de decisiones orientadas a la eficacia y la eficiencia, y el logro de resultados.

B. Objetivos de la carta de servicios

1. Mejora de la atención

Conducir el sistema administrativo de abastecimiento con valor estratégico en un escenario de mejora en la atención de los requerimientos de bienes y servicios de las áreas usuarias y la automatización de la atención, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Plan Operativo Institucional (POI) anual y la normativa aplicable.

La mejora de la atención a las áreas usuarias, en el marco del proceso de contratación, tiene como objetivo disponer de bienes y servicios, en la calidad y oportunidad requerida; brindando el soporte y apoyo durante dicho proceso.

2. Fortalecer la capacidad de la gestión interna

A través de acciones de mejora para la eficiencia interna implementadas por la INA.

II. SERVICIO QUE BRINDA LA INA

El servicio consiste en gestionar las contrataciones de bienes y servicios desde la presentación del requerimiento por parte del área usuaria, con asistencia interna si fuese solicitada, hasta la suscripción del contrato o emisión de la orden.

III. AREA RESPONSABLE Y ORGANIZACIÓN

A. Área responsable de la Carta de Servicios

La Gerencia Administrativa, es la unidad orgánica encargada de conducir la programación, preparación, ejecución y supervisión de los procesos de contratación de bienes y servicios de conformidad con la normatividad aplicable, a través de sus Divisiones; y es la responsable del seguimiento de la Carta de Servicios.

B. Áreas vinculadas y sus funciones relacionadas al servicio que se brinda

1. División de Programación y Gestión, es la unidad orgánica encargada de las acciones de evaluación y programación de las necesidades de bienes y servicios, así como de las acciones de preparación de los procedimientos de contratación de bienes y servicios en concordancia con la normatividad aplicable.
2. División de Contrataciones, es la unidad orgánica encargada de realizar las acciones de ejecución de los procedimientos de contratación de bienes y servicios, en concordancia con la normatividad aplicable, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas. Asimismo, se encarga de la administración de los contratos derivados de las contrataciones menores o iguales a las 8UIT.
3. División de Ejecución Contractual, es la unidad orgánica encargada de la formulación y administración de los contratos de bienes y servicios, con excepción de las competencias asignadas a otras unidades orgánicas.

IV. MECANISMOS DE CONTACTO

A. Para realizar las consultas u otro tipo de coordinación respecto a los servicios comprometidos en la presente carta, contacte a los siguientes anexos:

1. División de Programación y Gestión:
Piso 7, Edificio San Mateo – Lima.
Anexo 54463: Fernando Aguilar (Jefe).
Anexo 51229: Roberto Arredondo (Supervisor de programación).
Anexo 51810: Javier Perez (Supervisor de estudios de mercado).
2. División de Contrataciones:
Piso 7, Edificio San Mateo – Lima.
Anexo 51831: Magaly Ordoñez (Jefe).
Anexo 51834: Victor Tipismana (Supervisor de procedimientos de selección).
Anexo 51829: Mercedes Medina (Supervisor de contrataciones iguales o inferiores a las 8UIT).
3. División de Ejecución Contractual:
Piso 6, Edificio San Mateo – Lima.
Anexo 51879: Nestor León (Jefe).
Anexo 50700: Rafael Bazán (Supervisor de perfeccionamiento de contratos).
Anexo 51875: Eduardo Quiñones (Supervisor de ejecución contractual).

- B. De existir observaciones o sugerencias respecto de la atención, podrá contactar a “Contacto – INA”: contacto-ina@sunat.gob.pe

V. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

A continuación se indican los medios de comunicación disponibles por la Institución para la difusión de la Carta de Servicios a los usuarios internos:

- A. A las áreas usuarias y áreas técnicas de la SUNAT que requieren de bienes y servicios a través de correos institucionales o memorándum electrónico.
- B. A los colaboradores de la INA a través de la Comunidad Sharepoint “SNAAF-INA”: <http://snaaf.sunat.peru/8B0000/default.aspx>.

VI. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Obtener un nivel de cumplimiento en el plazo máximo de ocho (8) días hábiles¹, en el 85% de asistencia interna solicitada por las áreas usuarias para el apoyo orientado en la formulación de su requerimiento previo a su presentación para el inicio a las actuaciones preparatorias.
- Ejecutar el 85% de las contrataciones, a partir del requerimiento final presentado por las áreas usuarias, según el tipo de contratación, en el plazo de:

Tipo de procedimiento o contratación	Plazo total en días*
Licitación Pública	122
Concurso Público	122
Adjudicación Simplificada	81
Subasta Inversa Electrónica	74
Selección de Consultores Individuales	71
Comparación de Precios	68
Contrataciones iguales o inferiores a las 8UIT	15

(*) Días calendarios.

VII. INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje (%) de cumplimiento del plazo de la asistencia interna solicitada por el área usuaria.
- Porcentaje (%) de cumplimiento del plazo comprometido en la contratación de bienes y servicios, según tipo.

¹ El plazo podrá ser superior teniendo en cuenta la complejidad y/o especialidad del requerimiento.

El resultado de la medición de los indicadores de los compromisos de calidad estará a disposición de los usuarios internos de la SUNAT en Servicios SNAAF en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles del mes siguiente de la medición.

VIII. FORMA DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO INTERNO

1. La Carta de Servicios para la contratación de bienes y servicios será revisada anualmente y de considerarse cambios, se comunicará al usuario interno.
2. Si se decidiera modificar los servicios, indicadores y/o aspectos sustanciales de la Carta de Servicios, serán comunicados a los usuarios internos.
3. La opinión del usuario interno de la SUNAT deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia.

IX. MARCO NORMATIVO

1. Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658.
2. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
3. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el Decreto Legislativo N° 1341.
4. Reglamento de la Ley N° 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF y modificado por el Decreto Supremo N° 056-2017-EF.
5. Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y normas modificatorias.
6. Norma para la gestión de contratación de bienes, servicios y obras en la SUNAT; aprobado por Resolución de Intendencia N° 179-2017-SUNAT/8B0000.

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

A. DERECHOS

1. Exigir que los servicios que brinda la INA 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 y flexibilidad.
3. Conocer el estado en que se encuentran los procedimientos en los que es parte.

4. Presentar sugerencias o reclamaciones respecto de los servicios prestados por la INA.

B. DEBERES

1. Comportarse de manera adecuada y respetuosa, ante los colaboradores de la INA durante la gestión del servicio y/o consulta que se realice.
2. Presentar oportunamente la información y la documentación que requiere el proceso de contratación de bienes y servicios.
3. 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.

XI. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad, la INA remitirá una comunicación identificando el incumplimiento, explicando los motivos que originaron dicha situación y luego procederá a tomar las medidas correctivas al respecto.

XII. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Se podrá efectuar una sugerencia o reclamo referido a la gestión asociada a esta Carta de Servicios, remitiendo un correo a “Contacto – INA”: contacto-ina@sunat.gob.pe.

La atención de las sugerencias o reclamos se efectuarán dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

XIII. ENTRADA EN VIGENCIA.

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