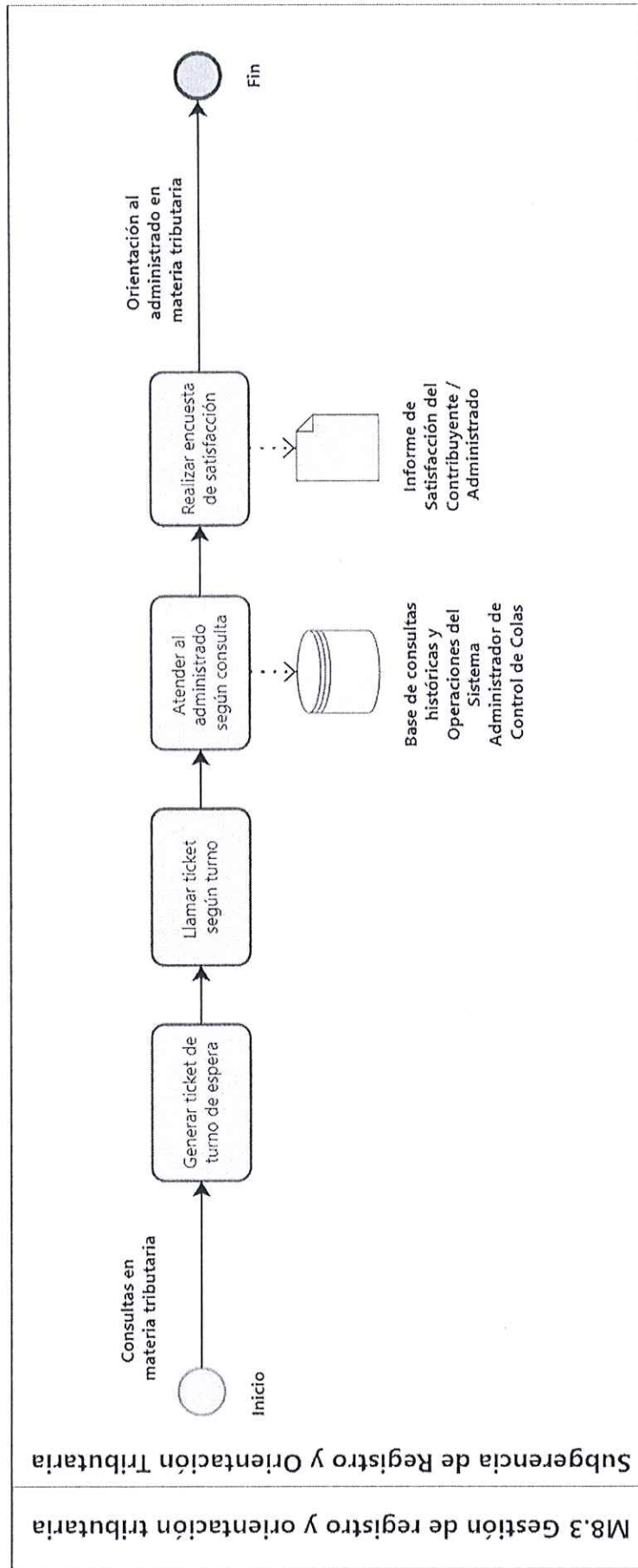




| FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO – NIVEL 1 | | | |
|---|--|--|---|
| Nombre del proceso | M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA | Tipo de proceso | MISIONAL |
| Dueño del proceso | Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | |
| Objetivo del proceso | Proporcionar un servicio de atención al administrado/contribuyente de alta calidad mediante la atención eficaz de consultas, requerimientos y solicitudes, logrando la satisfacción del mismo. | | |
| Objetivo estratégico | OEI.10 - Fortalecer la eficiencia en la gestión institucional | | |
| Proveedor de elemento de entrada | Elementos de entrada | Producto | Receptor del producto |
| Administrado / contribuyente | Consultas en materia tributaria | Orientación al administrado en materia tributaria | Administrado / contribuyente |
| Actividades del proceso | | | |
| Ver Diagrama de proceso | | | |
| Riesgos | La orientación tributaria podría presentar retrasos o interrupciones afectando la calidad del servicio. | | |
| Registros | <ul style="list-style-type: none">Base de consultas históricas y Operaciones del Sistema Administrador de Control de ColasInforme de Satisfacción del Contribuyente / Administrado. | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | Aprobado por: |
| Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | KANEBO VARGAS CAMPOS Subgerente de Organización y Modernización | Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria |

Fecha: Diciembre, 2025

DIAGRAMA DE PROCESO



| FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO – NIVEL 1 | | | | | |
|---|--|--|-------------|---|---------|
| Proceso | M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA | | | | |
| Producto | Orientación al administrado en materia tributaria | | | | |
| Nombre del indicador | Porcentaje de satisfacción del administrado/contribuyente respecto a la atención brindada | Tipo | De producto | | |
| Justificación | La medición de la percepción del contribuyente / administrado sobre los servicios recibidos por la plataforma tributaria nos permite identificar brechas en la orientación brindada para mejorar nuestros procesos internos. | | | | |
| Responsable | Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | | | |
| Método de cálculo | Formula: $\frac{\text{Sumatoria del porcentaje de satisfacción promedio por pregunta}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$ | | | | |
| Sentido esperado | Ascendente | Unidad de Medida | Porcentaje | Frecuencia | Mensual |
| Fuente de datos | Informe de Satisfacción del Contribuyente / Administrado | | | | |
| | Línea de base | Logros esperados | | | |
| Año | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Valor | 80% | 85% | 86% | 87% | 88% |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | Aprobado por: | |
|  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | |  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES KANEBO VARGAS CAMPOS Subgerente de Organización y Modernización | |  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | |

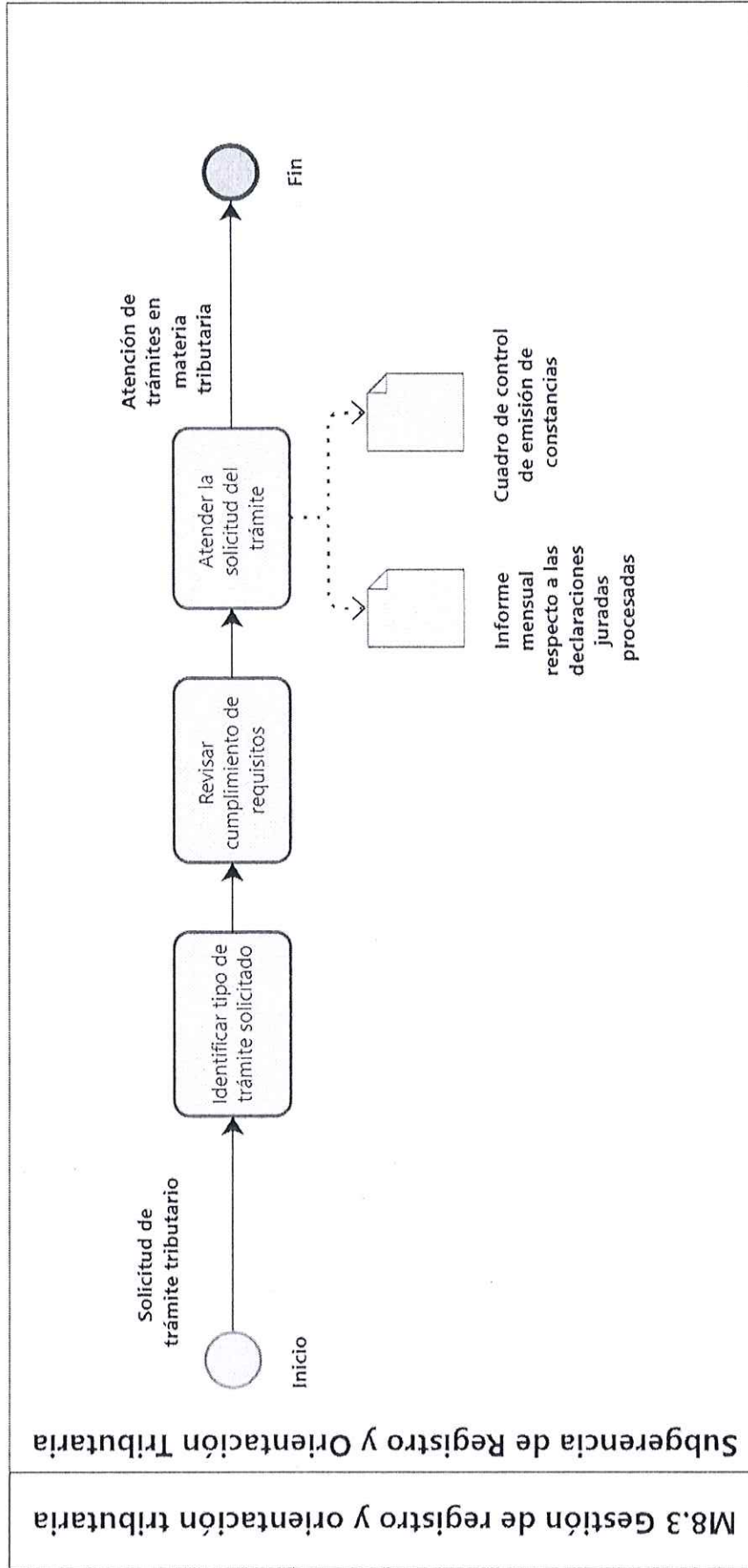
Fecha: Diciembre, 2025



| FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO – NIVEL 1 | | | |
|---|--|--|---|
| Nombre del proceso | M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA | Tipo de proceso | MISSIONAL |
| Dueño del proceso | Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | |
| Objetivo del proceso | Proporcionar un servicio de atención al administrado/contribuyente de alta calidad mediante la atención eficaz de consultas, requerimientos y solicitudes, logrando la satisfacción del mismo. | | |
| Objetivo estratégico | OEI.10 - Fortalecer la eficiencia en la gestión institucional | | |
| Proveedor de elemento de entrada | Elementos de entrada | Producto | Receptor del producto |
| Administrado / contribuyente | Solicitud de trámite tributario | Atención de trámites en materia tributaria | Administrado / contribuyente |
| Actividades del proceso | | | |
| Ver Diagrama de proceso | | | |
| Riesgos | El personal de Administración Tributaria, podría solicitar un soborno para modificar la información tributaria en beneficio del contribuyente. | | |
| Registros | <ul style="list-style-type: none">Informe mensual respecto a las declaraciones juradas procesadas.Base de datos - Cuadro de control de emisión de constancias. | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | Aprobado por: |
| Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | KANEBO VARGAS CAMPOS Subgerente de Organización y Modernización | Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria |

Fecha: Diciembre, 2025

DIAGRAMA DE PROCESO



| FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTO O PROCESO – NIVEL 1 | | | | | |
|---|---|--|-------------|---|---------|
| Proceso | M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA | | | | |
| Producto | Atención de trámites en materia tributaria | | | | |
| Nombre del indicador | Porcentaje de solicitudes de constancias sobre información tributaria atendidas en un plazo de 1 día hábil a su presentación | Tipo | De producto | | |
| Justificación | La atención oportuna del trámite de constancia de información tributaria (trámite con alta demanda por los contribuyentes) es relevante dado que su atención oportuna permitirá al contribuyente continuar con sus trámites personales. Asimismo, dicha información es trazable a través del sistema de colas e intranet. | | | | |
| Responsable | Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | | | | |
| Método de cálculo | Formula: $\frac{\text{Nº de solicitudes de constancias sobre Información tributaria atendidas en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a su presentación}}{\text{Nº de solicitudes de constancias sobre información tributaria atendidas en el mes}} \times 100$ | | | | |
| Sentido esperado | Ascendente | Unidad de Medida | Porcentaje | Frecuencia | Mensual |
| Fuente de datos | Base de datos – Cuadro de control de emisión de constancias | | | | |
| | Línea de base | Logros esperados | | | |
| Año | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| Valor | 70% | 80% | 81% | 82% | 85% |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | Aprobado por: | |
|  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | |  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES KANABO VARGAS CAMPOS Subgerente de Organización y Modernización | |  MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria | |

Fecha: Diciembre, 2025