



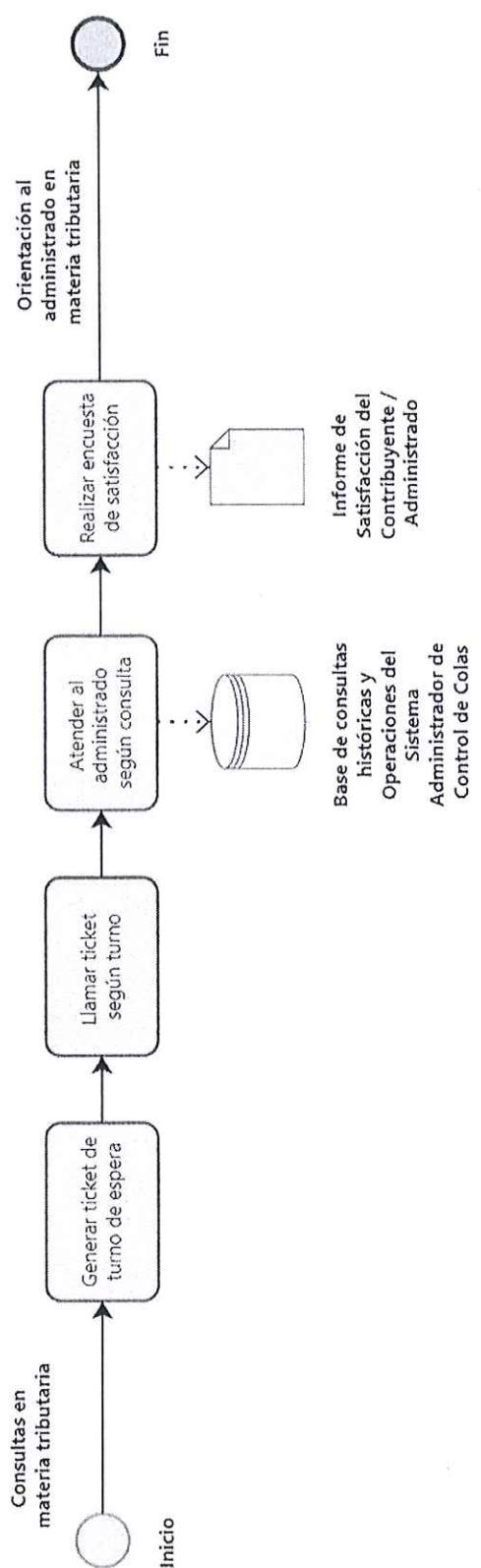
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO – NIVEL 1			
Nombre del proceso	M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA	Tipo de proceso	MISIONAL
Dueño del proceso	Subgerente de Registro y Orientación Tributaria		
Objetivo del proceso	Proporcionar un servicio de atención al administrado/contribuyente de alta calidad 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"><li>▪ Base de consultas históricas y Operaciones del Sistema Administrador de Control de Colas</li><li>▪ Informe de Satisfacción del Contribuyente / Administrado.</li></ul>		
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



M8.3 Gestión de registro y orientación tributaria  
Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria

DIAGRAMA DE PROCESO



Informe de Satisfacción del Contribuyente / Administrado

Base de consultas históricas y Operaciones del Sistema  
Administrador de Control de Colas





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			Type	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



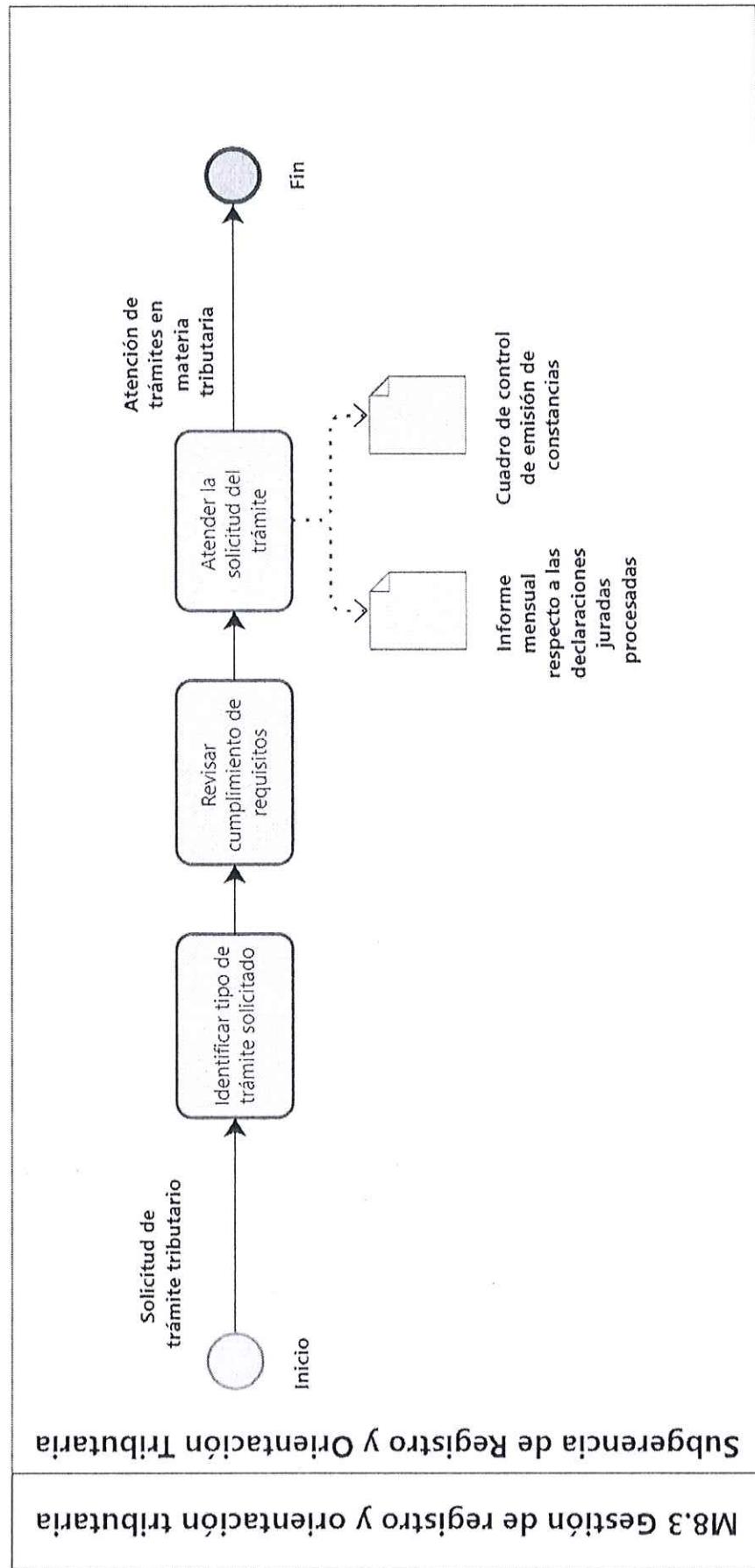
FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO – NIVEL 1			
Nombre del proceso	M8.3 GESTIÓN DE REGISTRO Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA		Tipo de proceso
Dueño del proceso	Subgerente de Registro y Orientación Tributaria		
Objetivo del proceso	Proporcionar un servicio de atención al administrado/contribuyente de alta calidad mediante 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"><li>▪ Informe mensual respecto a las declaraciones juradas procesadas.</li><li>▪ Base de datos - Cuadro de control de emisión de constancias.</li></ul>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria	 KANEBO VARGAS CAMPOS Gerente de Organización y Modernización	 Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria	

Fecha: Diciembre, 2025



**M8.3 Gestión de registro y orientación tributaria**  
**Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria**

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	<p>Formula:</p> $\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes de constancias sobre Información tributaria atendidas en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a su presentación}}{N^{\circ} \text{ de solicitudes de constancias sobre información tributaria atendidas en el mes}} \times 100$				
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 KANJKO VARGAS CAMPPOS Subgerente de Organización y Modernización			 MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES Abog. MARITZA DOMINGUEZ BLAS Subgerente de Registro y Orientación Tributaria	

Fecha: Diciembre, 2025