

Gestión de la Calidad

SUNAT

Caso

Intendencia Lima



Noviembre - 2013

Gestión de la Calidad

SUNAT

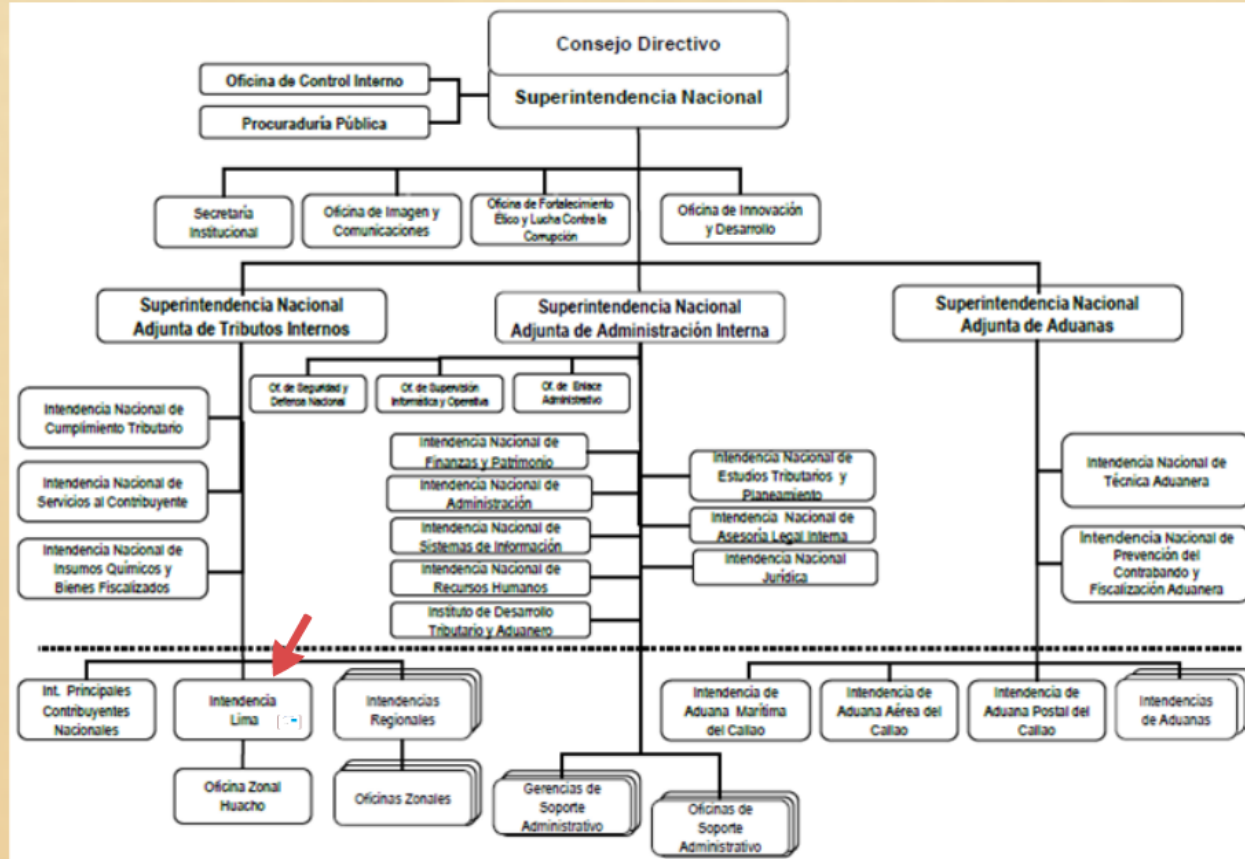
Caso

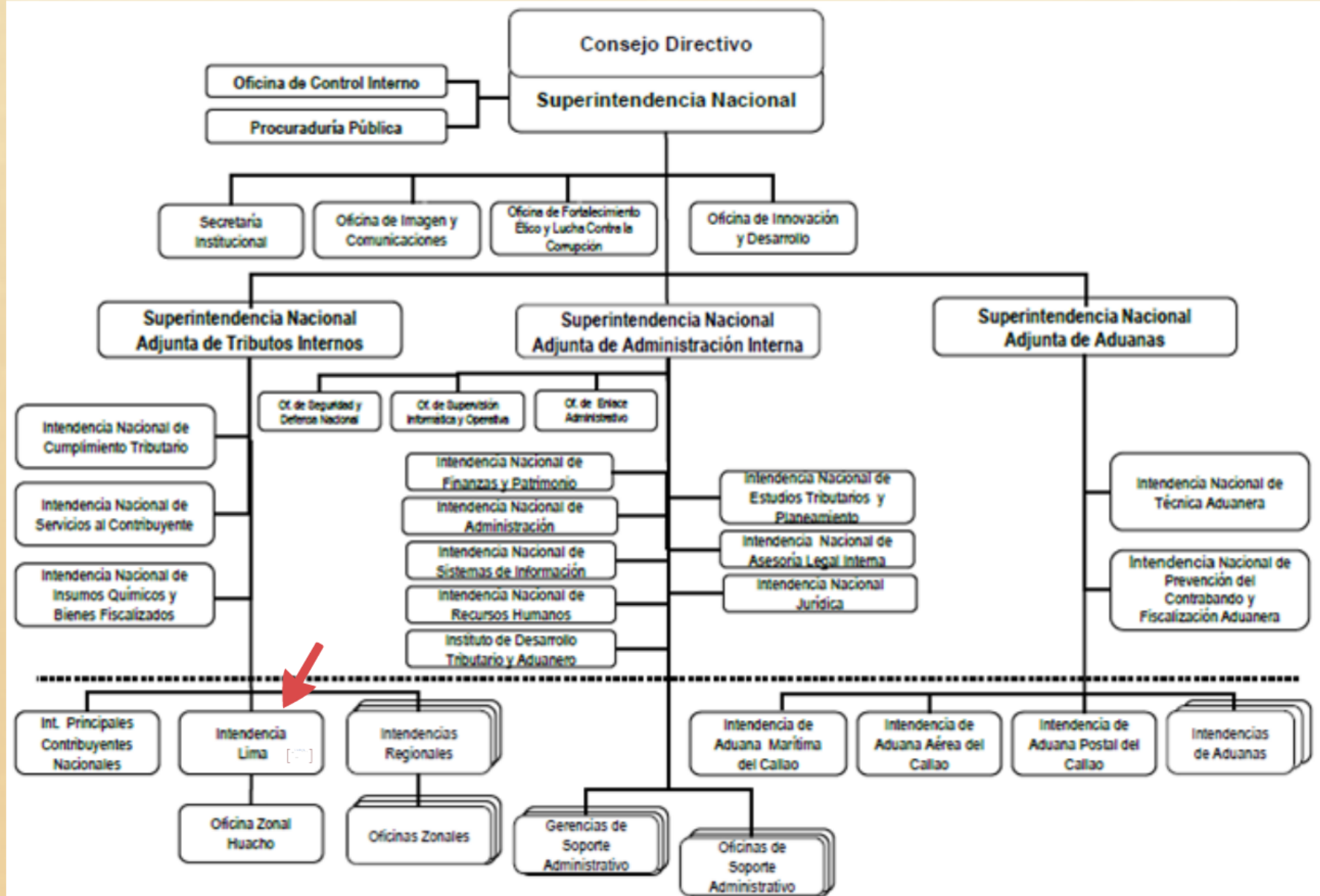
Intendencia Lima



Noviembre - 2013

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SUNAT





INTENDENCIA LIMA

SITUACIÓN ACTUAL

❖ ADUANAS

- Inicio 2000

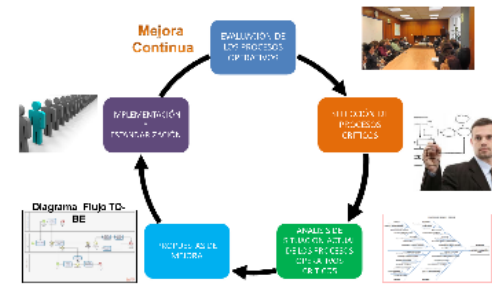


❖ TRIBUTOS

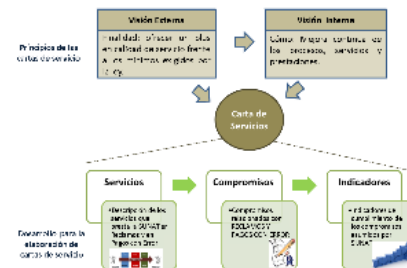
- Inicio 2009
- Diagramación de Procesos



INTENDENCIA LIMA : GESTIÓN POR PROCESOS



PROYECTO DE ACREDITACIÓN EN BASE A CARTAS DE SERVICIO



SITUACIÓN ACTUAL

❖ ADUANAS

- Inicio 2000

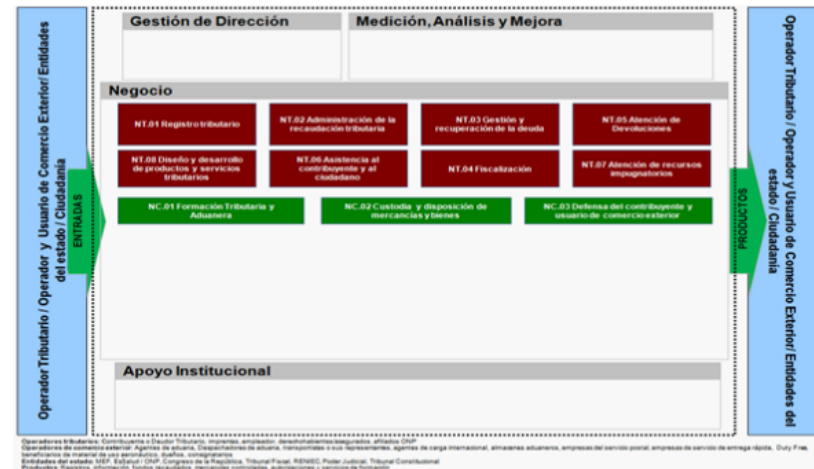


Procesos de Manifiesto de Carga,
Importación para el consumo y
Exportación Definitiva en las Aduanas
Marítima y Aérea del Callao.



❖ TRIBUTOS

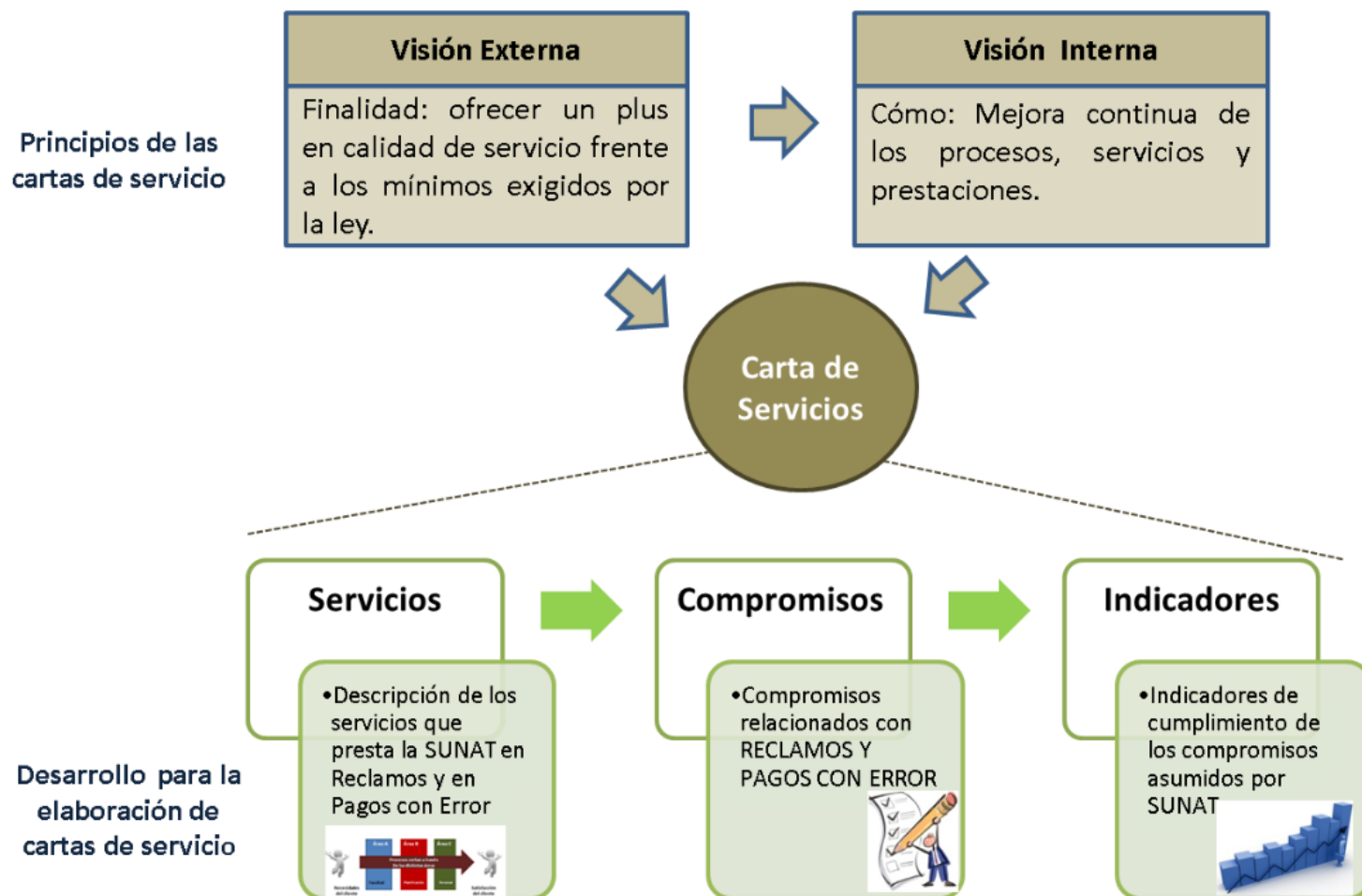
- Inicio 2009
- Diagramación de Procesos



INTENDENCIA LIMA : GESTIÓN POR PROCESOS



PROYECTO DE ACREDITACIÓN EN BASE A CARTAS DE SERVICIO



PROBLEMATICA

PROBLEMATICA

- Incremento del ingreso de expedientes de reclamación.
- Disminución del número de resolutores.
- Reducción de plazos para resolver (TLT).
- Nuevas funciones de la Gerencia.
- Diversidad de formatos.

PROBLEMATICA

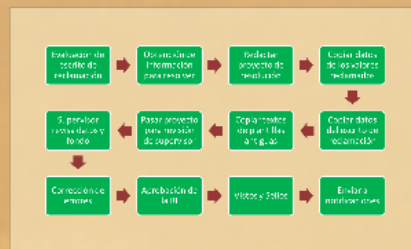
Incremento de 36% de ingreso de expedientes y
disminución de 33% del personal



SITUACIÓN ANTERIOR

- Resolución individual de expedientes.
- Transcripción del 100% de los datos de los sistemas al proyecto de resolución.
- Revisión del 100% de los datos del sistema en el proyecto de resolución.
- Resoluciones de casos similares con formatos distintos.
- Carga de producción de casos masivos 30.

Proceso Anterior



SISREMADE

- Es una nueva forma de resolver las reclamaciones de los contribuyentes
- Con un cambio en el enfoque del proceso de resolución de recursos.
- Implica la incorporación automática de los datos de los sistemas a las resoluciones.
- Implica la estructuración y estandarización de datos argumentales en el proceso de automatización.

PROBLEMATICA

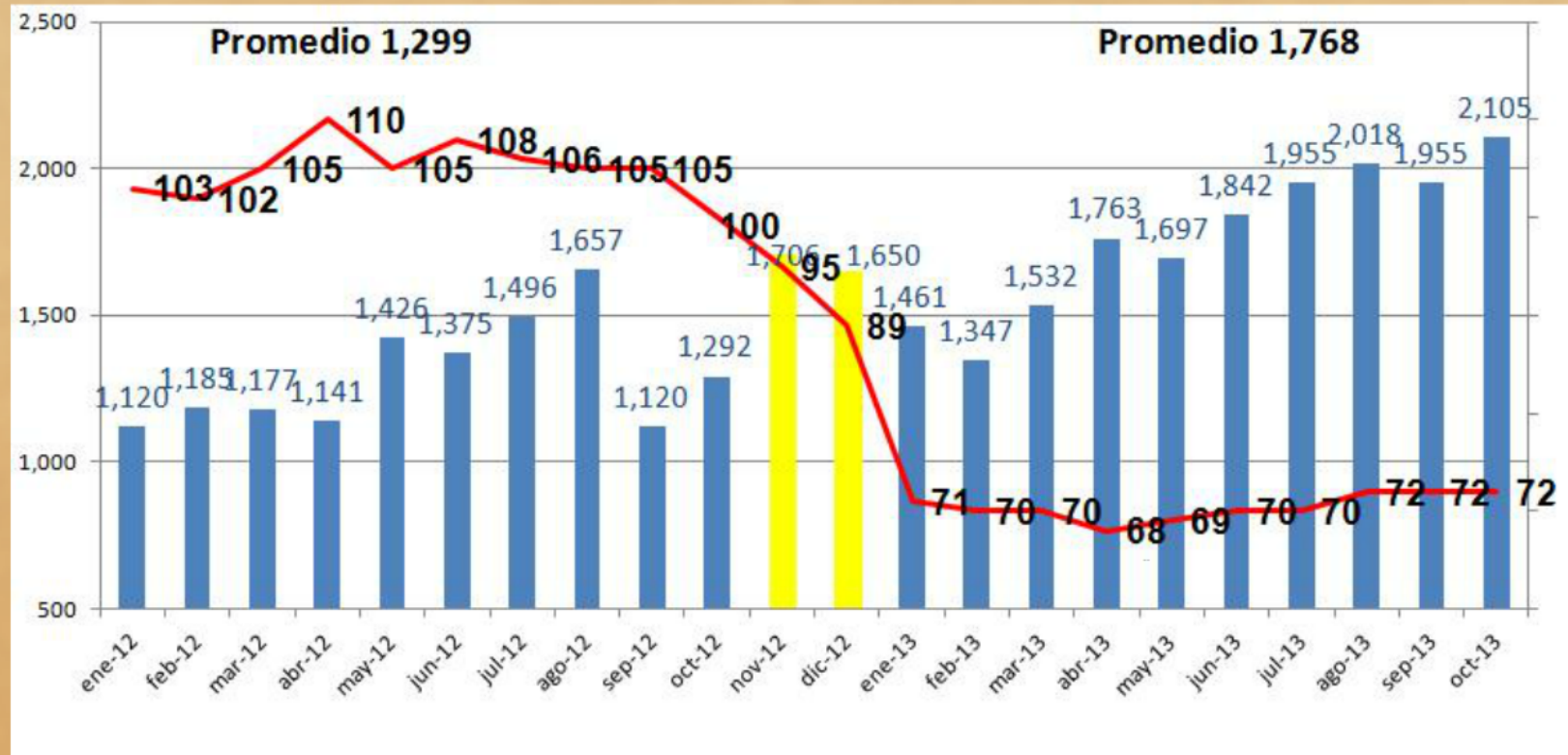
- Incremento del ingreso de expedientes de reclamación.
- Disminución del número de resolutores.
- Reducción de plazos para resolver (TLT).
- Nuevas funciones de la Gerencia.
- Diversidad de formatos.

PROBLEMÁTICA

- Incremento del ingreso de expedientes de reclamación.
- Disminución del número de resolutores.
- Reducción de plazos para resolver (TLT).
- Nuevas funciones de la Gerencia.
- Diversidad de formatos.

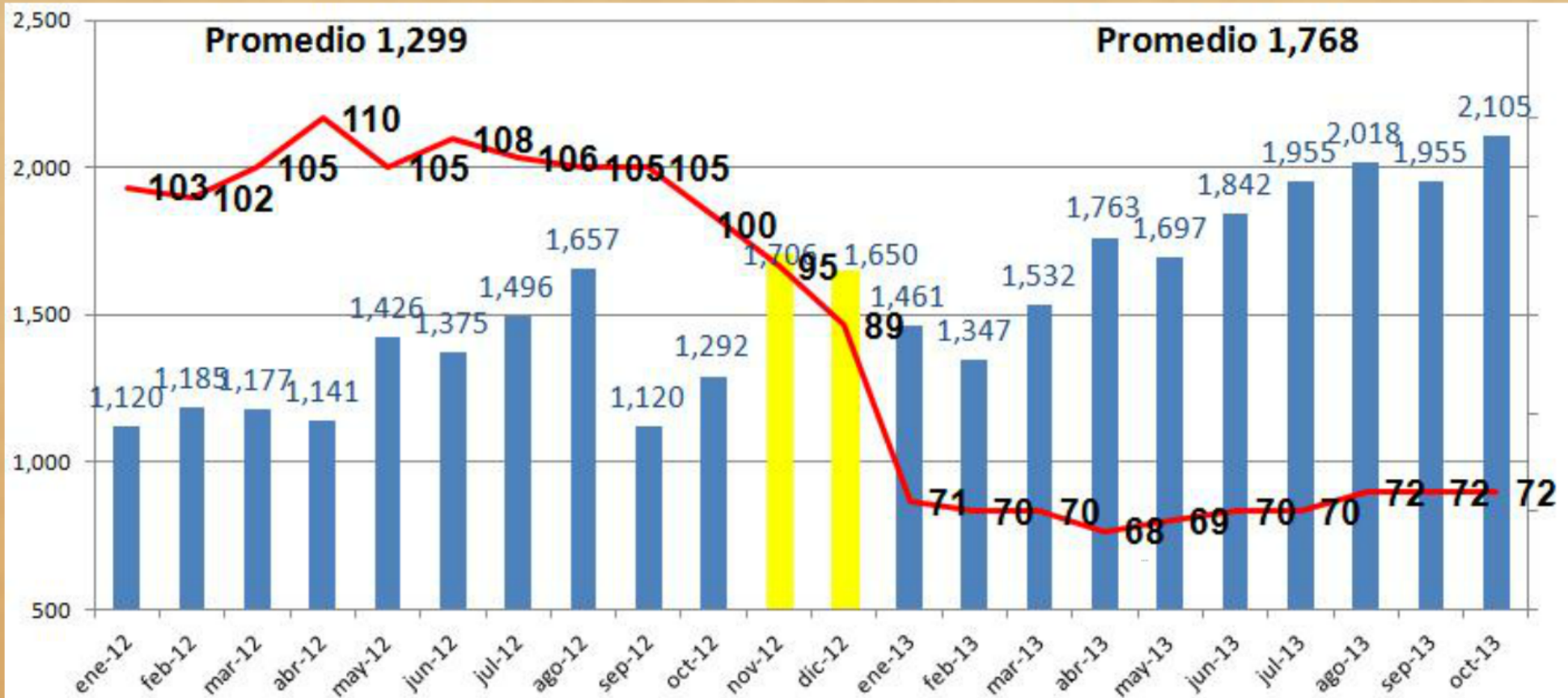
PROBLEMÁTICA

Incremento de 36% de ingreso de expedientes y
disminución de 33% del personal



PROBLEMÁTICA

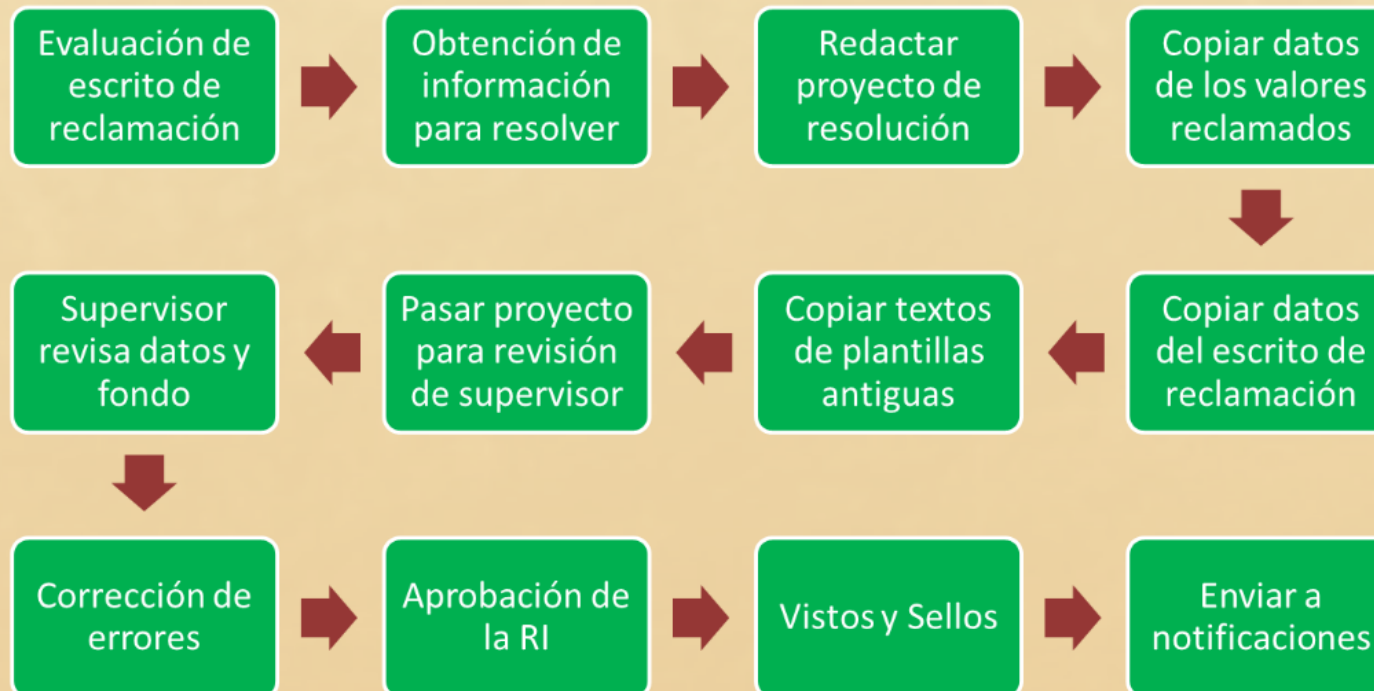
Incremento de 36% de ingreso de expedientes y
disminución de 33% del personal



SITUACIÓN ANTERIOR

- Resolución individual de expedientes.
- Transcripción del 100% de los datos de los sistemas al proyecto de resolución.
- Revisión del 100% de los datos del sistema en el proyecto de resolución.
- Resoluciones de casos similares con formatos distintos.
- Cuota de producción de casos masivos 30.

Proceso Anterior



Proceso Anterior



SISREMADE

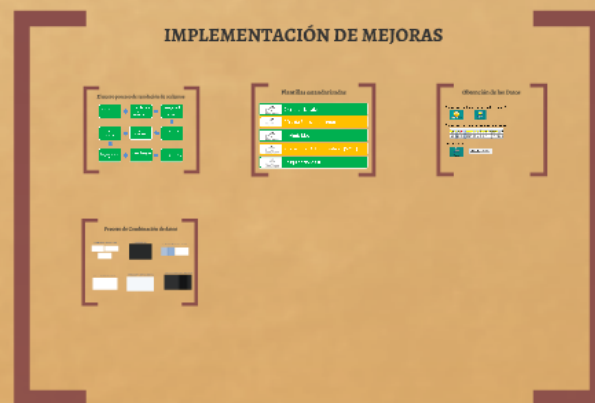
- Es una nueva forma de resolver las reclamaciones de los contribuyentes
- Con un cambio en el enfoque del proceso de resolución de recursos.
- Implica la incorporación automática de los datos de los sistemas a las resoluciones.
- Implica la estructuración y estandarización de datos argumentales en el proceso de automatización.

SISREMADE

- Es una nueva forma de resolver las reclamaciones de los contribuyentes
- Con un cambio en el enfoque del proceso de resolución de recursos.
- Implica la incorporación automática de los datos de los sistemas a las resoluciones.
- Implica la estructuración y estandarización de datos argumentales en el proceso de automatización.

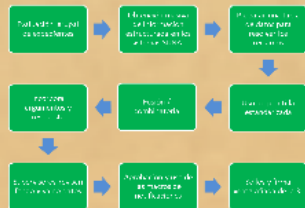
MEJORA DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES MASIVAS

Resolución automatizada de reclamaciones



IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

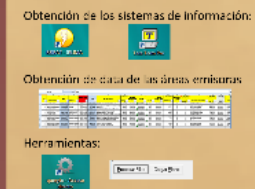
El nuevo proceso de resolución de reclamos



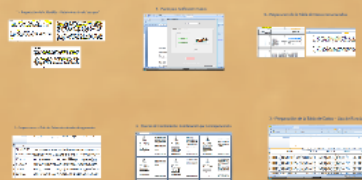
Plantillas estandarizadas



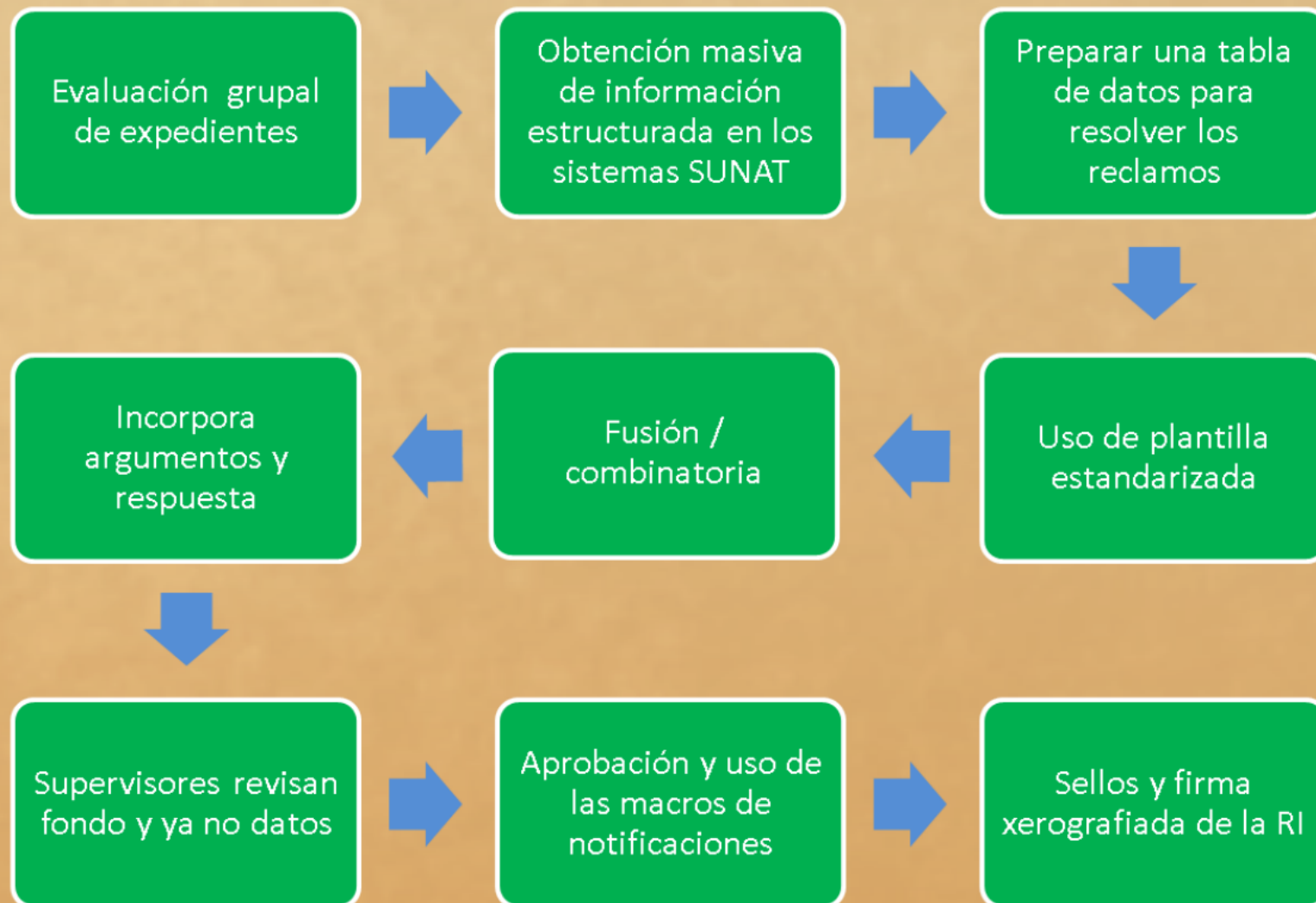
Obtención de los Datos



Proceso de Combinación de datos



El nuevo proceso de resolución de reclamos



Plantillas estandarizadas



Cierre de Locales



Pérdida Fraccionamiento



Inadmisibles



Apelaciones Administrativas (SPOT)



Reliquidaciones IGV

Obtención de los Datos

Obtención de los sistemas de información:



Obtención de data de las áreas emisoras

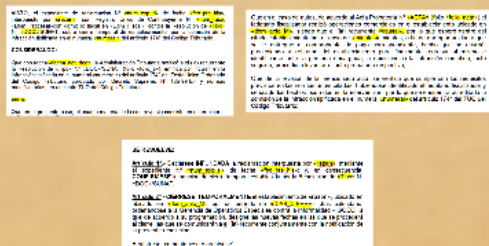
[illegible]

Herramientas:



Proceso de Combinación de datos

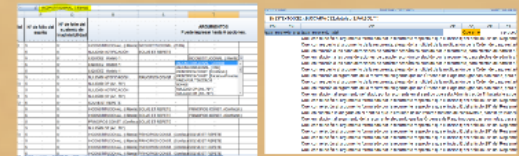
1.- Preparación de la Plantilla - Determinación de "campos".



5.- Macro para notificación masiva



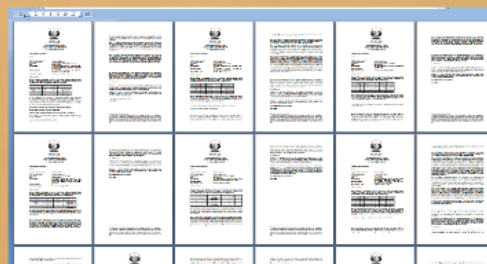
3.- Preparación de la Tabla de Datos estructurados



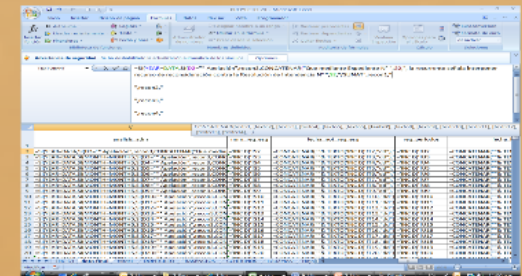
3.- Preparación de la Tabla de Datos estructurados de argumentos



4.- Proceso de Combinación. Combinación por Correspondencia



2.- Preparación de la Tabla de Datos - Uso de Funciones.



1.- Preparación de la Plantilla - Determinación de “campos”.

VISTO, el expediente de reclamación N° «num_exp_ri» de fecha «fec_pre_his», interpuesto por «razon», con Registro Único de Contribuyente N° «num_ruc», «Dom_Procesal» con domicilio fiscal en «Dom_Fiscal», contra la Resolución de «Tipo» N° «DOC»/SUNAT, sobre cierre temporal de establecimiento, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral «numeral» del artículo 174° del Código Tributario.

CONSIDERANDO:

Que con fecha «fecha_not_doc», la Administración Tributaria notificó a el (la) recurrente la Resolución de «Tipo» N° «DOC»/SUNAT (folio «folio_a»), emitida por incurrir en la infracción tipificada en el numeral «numeral») del artículo 174° del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF y normas modificatorias, en adelante TUO del Código Tributario;

«arg»

Que en el presente caso, el asunto materia de la controversia consiste en determinar si

Que en el caso de autos, de acuerdo al Acta Probatoria N° «ACTA» (folio «folio_acta») el fedatario fiscalizador realizó operaciones comerciales en el establecimiento ubicado en «dom_acta_M», siendo que el (la) recurrente «causal», por lo que esperó dentro del citado establecimiento por el lapso de «minutos» minutos, a fin de dar oportunidad a que se le entregue el comprobante de pago correspondiente, hecho que no ocurrió; procediendo a retirarse del establecimiento para finalmente regresar al mismo e identificarse ante la persona encargada, a quien indicó la infracción cometida; acto seguido, procedió a levantar el acta probatoria respectiva;

Que de la revisión de la mencionada acta, se verifica que cumple con los requisitos previstos en las normas antes citadas, habiéndose identificado el fedatario fiscalizador y señalado los hechos ocurridos en la intervención; por lo que se encuentra acreditada la comisión de la infracción tipificada en el numeral «numeral» del artículo 174° del TUO del Código Tributario;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declárese **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por «razon», mediante el expediente N° «num_exp_ri» de fecha «fec_pre_his»; y, en consecuencia, **CONFIRMESE** la sanción de cierre temporal establecida por la Resolución de «Tipo» N° «DOC»/SUNAT.

Artículo 2°.- **CIÉRRESE TEMPORALMENTE** el establecimiento de «razon», ubicado en «dom_acta_M» por un período de «DIAS_CIERRE» días calendario, ordenándose a la Gerencia de Operativos Especiales contra la Informalidad – GOECI, a que de acuerdo a su programación, designe las nuevas fechas en las que se procederá al cierre, las que se comunicarán a el (la) recurrente conjuntamente con la notificación de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese*.

2.- Preparación de la Tabla de Datos - Uso de Funciones.

PROYECTO 20 - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador

Insertar función Autosuma Lógicas Usadas recientemente Texto Financieras Biblioteca de funciones Administrador de nombres Crear desde la selección Nombres definidos Rastrear precedentes Rastrear dependientes Quitar flechas Auditoría de fórmulas Ventana Inspección Opciones para el cálculo Euroconversión Formato de euro desactivar Soluciones

Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos Opciones...

TEXT0BAHT =SI(YEAR=DATA,SI(D2="* Apelación",recon3,CONCATENAR("Que mediante Expediente N° ",G2," la recurrente señala interponer recurso de reconsideración contra la Resolución de Intendencia N° ",S2,"/SUNAT",recon1,"

"recon2,"

"recon3,"

"recon4,"



CONCATENAR(texto1, [texto2], [texto3], [texto4], [texto5], [texto6], [texto7], [texto8], [texto9], [texto10], [texto11], [texto12], [texto13], [texto14], ...)

	analysis_adm	num_req_esq	fecha_not_req_esq	req_periodos	fecha_f
1					
2	=SI(YEAR=DATA,SI(D2="* Apelación",recon3,CONCATENAR("Que medi	=INC D'!S2	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T2,"dd"),	=INC D'!U2	=CONCATENAR(""& TE
3	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D3="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S3	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T3,"dd"),	=INC D'!U3	=CONCATENAR(""& TE
4	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D4="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S4	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T4,"dd"),	=INC D'!U4	=CONCATENAR(""& TE
5	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D5="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S5	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T5,"dd"),	=INC D'!U5	=CONCATENAR(""& TE
6	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D6="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S6	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T6,"dd"),	=INC D'!U6	=CONCATENAR(""& TE
7	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D7="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S7	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T7,"dd"),	=INC D'!U7	=CONCATENAR(""& TE
8	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D8="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S8	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T8,"dd"),	=INC D'!U8	=CONCATENAR(""& TE
9	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D9="* Apelación",recon3,CONC	=INC D'!S9	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T9,"dd"),	=INC D'!U9	=CONCATENAR(""& TE
10	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D10="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S10	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T10,"dd"),	=INC D'!U10	=CONCATENAR(""& TE
11	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D11="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S11	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T11,"dd"),	=INC D'!U11	=CONCATENAR(""& TE
12	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D12="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S12	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T12,"dd"),	=INC D'!U12	=CONCATENAR(""& TE
13	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D13="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S13	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T13,"dd"),	=INC D'!U13	=CONCATENAR(""& TE
14	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D14="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S14	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T14,"dd"),	=INC D'!U14	=CONCATENAR(""& TE
15	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D15="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S15	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T15,"dd"),	=INC D'!U15	=CONCATENAR(""& TE
16	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D16="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S16	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T16,"dd"),	=INC D'!U16	=CONCATENAR(""& TE
17	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D17="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S17	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T17,"dd"),	=INC D'!U17	=CONCATENAR(""& TE
18	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D18="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S18	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T18,"dd"),	=INC D'!U18	=CONCATENAR(""& TE
19	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D19="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S19	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T19,"dd"),	=INC D'!U19	=CONCATENAR(""& TE
20	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D20="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S20	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T20,"dd"),	=INC D'!U20	=CONCATENAR(""& TE
21	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D21="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S21	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T21,"dd"),	=INC D'!U21	=CONCATENAR(""& TE
22	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D22="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S22	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T22,"dd"),	=INC D'!U22	=CONCATENAR(""& TE
23	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D23="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S23	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T23,"dd"),	=INC D'!U23	=CONCATENAR(""& TE
24	=SI(YEAR=DATA,SI(MONTH=MONTH5,SI(D24="* Apelación",recon3,CON	=INC D'!S24	=CONCATENAR(""& TEXTO(INC D'!T24,"dd"),	=INC D'!U24	=CONCATENAR(""& TE

Modificar INC D' data final rsirat1 DOMICILIO RASENCIOS CCHIRINOS LGUZMAN Hoja1

2 Mic... 2 Exp... 3 Int... 4 Mic... 9 Mic... 2 Mic... Dibujo ... ES 11:00 a.m.

3.- Preparación de la Tabla de Datos estructurados de argumentos

C2	 	Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta vulneraría el principio de legalidad, para efectos de admitir a trámite el presente recurso de reclamación, cabe señalar que esta instancia no resulta competente para pronunciarse sobre la inconstitucionalidad de las leyes, pues se estaría arrogando indebidamente el control difuso de la constitucionalidad de las normas, facultad que conforme con lo dispuesto por el artículo 138° de la Constitución Política del Estado, está reservada a los jueces y magistrados del Poder Judicial y al Tribunal Constitucional.
A	B	C
N°	Título	Argumento
1	INCONSTITUCIONAL. (I.Renta)	Ley del Impuesto a la Renta vulneraría el principio de legalidad, para efectos de admitir a trámite el presente recurso de
2	INCONSTITUCIONAL. (ITAN)	a trámite el presente recurso de reclamación, cabe señalar que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
3	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	derechos constitucionales tales como a la no confiscatoriedad, a la libre empresa y a la libertad de trabajo, de los principios
4	PRINCIPIOS CONST. (Iniciativa Privada)	derechos constitucionales tales como la iniciativa privada y a la libre empresa, así como respecto del derecho preferente de
5	PAGO POR TERCEROS	formulada ante el _____ Juzgado Especializado en lo Civil de Lima Expediente N° _____ pretendiendo con ella la
6	BONOS	que alega que ha efectuado el pago de la deuda tributaria ante el _____ Juzgado Especializado en lo Civil Expediente N°
7	NULIDAD OP (Art. 78°)	admitir a trámite el presente recurso de reclamación, cabe precisar que, el artículo 103° del TUO del Código Tributario,
8	NULIDAD RM (Art. 78°)	admitir a trámite el presente recurso de reclamación, cabe precisar que, el artículo 103° del TUO del Código Tributario,
9	NULIDAD NOTIFICACIÓN	cabe precisar que la misma se efectuó de acuerdo a lo que establece el literal a) del artículo 104° del TUO del Código
10	MALA NOTIFICACION	conocimiento de la Orden de Pago cuando solicito su estado de adeudos/otros, cabe precisar que la misma se efectuó de
11	LIQUIDEZ Modelo 1	el presente recurso de reclamación, cabe señalar que no pueden ser atendidas ante esta instancia toda vez que, de
12	LIQUIDEZ Modelo 2	el presente recurso de reclamación, cabe señalar que no es competencia de la Administración Tributaria resolver sobre las
13	NULIDAD VALOR (Desconoce presente)	admitir a trámite el presente recurso de reclamación sin el pago previo cabe señalar que siendo la Clave Sol una
14	SOLVE ET REPETE	de la deuda tributaria contenida en la Orden de Pago para que se admita a trámite su reclamo aplicando en forma irrestricta
15	NO PRONUNCIA FONDO	señalar que esta Administración Tributaria se encuentra imposibilitada de emitir pronunciamiento sobre argumentos que
16	PRESCRIPCIÓN OP (4 años)	Tributario establecen que la acción de la Administración Tributaria para determinar la obligación tributaria, así como la

3.- Preparación de la Tabla de Datos estructurados

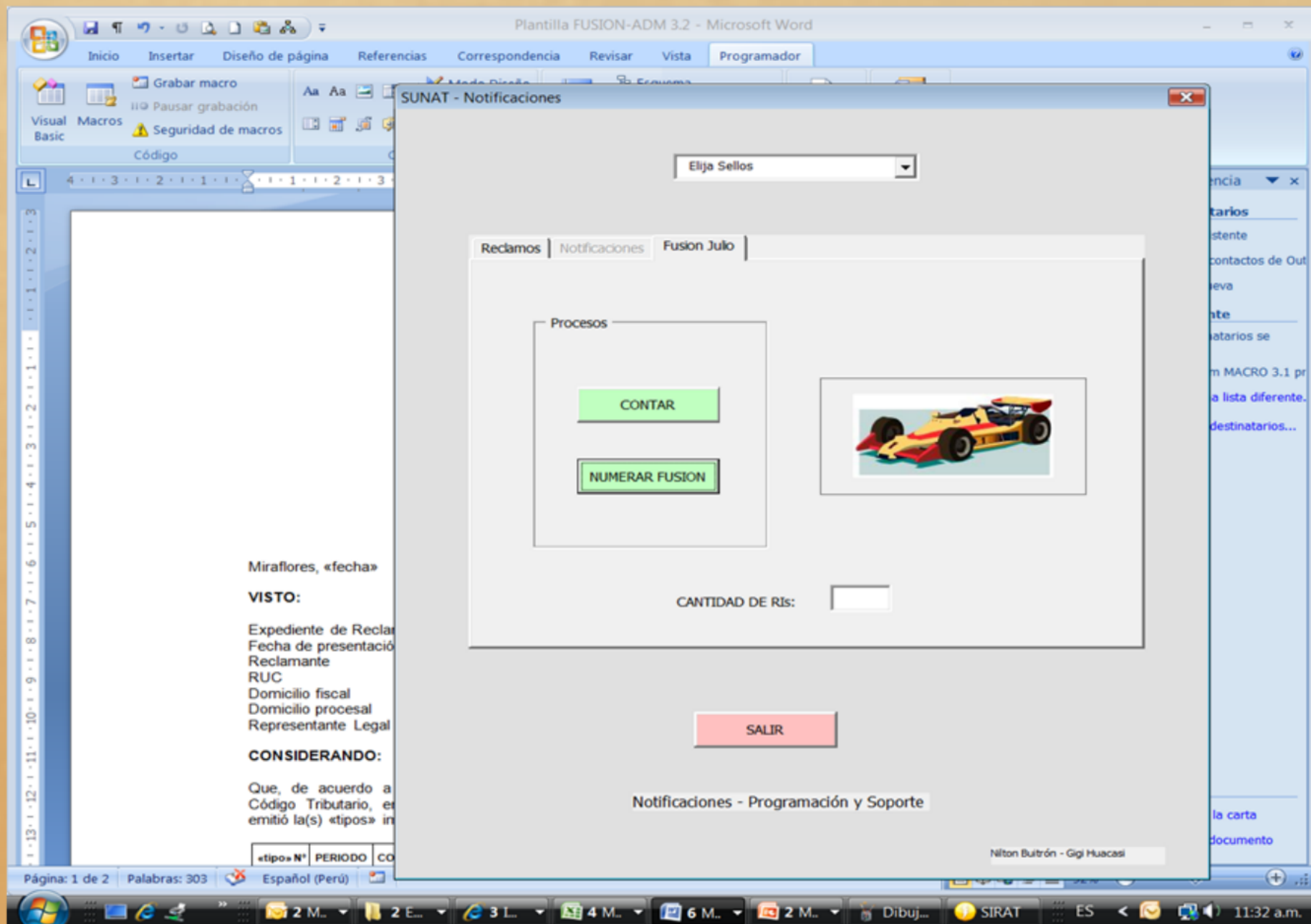
INCONSTITUCIONAL (I.Renta)					
	P	Q	R	S	T
del	Nº de folio del escrito	Nº de folio del sustento de inadmisibilidad	ARGUMENTOS Puede ingresar hasta 5 opciones.		
3	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	INCONSTITUCIONAL (ITAN)	
-	5	8	NUIDAD NOTIFICACIÓN	SOLVE ET-REPETE	
-	5	8	LIQUIDEZ Modelo 1		INCONSTITUCIONAL (I.Renta)
-	5	8	LIQUIDEZ Modelo 1		INCONSTITUCIONAL (ITAN)
-	5	8	NUIDAD NOTIFICACIÓN	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	PRINCIPIOS CONST. (Iniciativa Privada)
3	5	8	NUIDAD OP (Art. 78°)		PAGO POR TERCEROS
-	5	8	NUIDAD NOTIFICACIÓN		NUIDAD OP (Art. 78°)
3	5	8	NUIDAD OP (Art. 78°)		NUIDAD RM (Art. 78°)
-	5	8	SOLVE ET REPETE		
-	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	SOLVE ET-REPETE	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)
-	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	SOLVE ET REPETE	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)
-	5	8	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE	
-	5	8	NUIDAD OP (Art. 78°)		
3	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE
-	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE
-	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE
-	5	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE
5	8	8	INCONSTITUCIONAL (I.Renta)	PRINCIPIOS CONST. (Confiscat.)	SOLVE ET REPETE

de funciones		Nombres definidos		Auditoria de fo			
=SI(ESTEXTO(CE2),BUSCARV(CE2,datalab,2,FALSO),"")							
CM	CN	CO		CP	CQ	CR	CS
texto_argu texto_argu texto_argumento_total					Que en e		y proced
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con respecto al argumento de la recurrente, alegando la nulidad de la notificación de la Orden de pago reclan							
Que, en relación a las consideraciones de carácter económico aludido por la recurrente, para efectos de admitir a							
Que, en relación a las consideraciones de carácter económico aludido por la recurrente, para efectos de admitir a							
Que, en relación a las consideraciones de carácter económico aludido por la recurrente, para efectos de admitir a							
Que, con respecto al argumento de la recurrente, alegando la nulidad de la notificación de la Orden de pago reclan							
Que, en relación al argumento de la recurrente alegando que las Órdenes de Pago impugnadas son nulas, para e							
Que, con respecto al argumento de la recurrente, alegando la nulidad de la notificación de la Orden de pago reclan							
Que, en relación al argumento de la recurrente alegando que las Órdenes de Pago impugnadas son nulas, para e							
Que, en relación al argumento señalado por la recurrente en el sentido que esta Administración Tributaria le exige							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, en cuanto a lo alegado en el sentido que la emisión de los valores materia de controversia, constituye violaci							
Que, en relación al argumento de la recurrente alegando que las Órdenes de Pago impugnadas son nulas, para e							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							
Que, con relación al argumento formulado por la recurrente respecto a que el inciso f) del artículo 29° del Reglame							

4 2 L 2 4 6 8 10 12 16

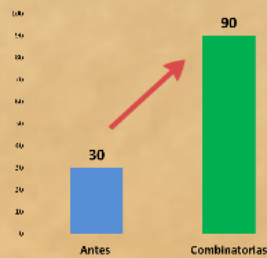
SUNAT

5.- Macro para notificación masiva



RESULTADOS

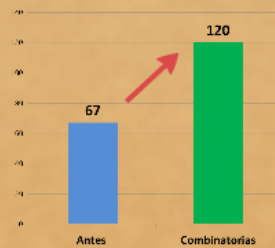
Incremento de 200% productividad de reclamaciones de cierres.



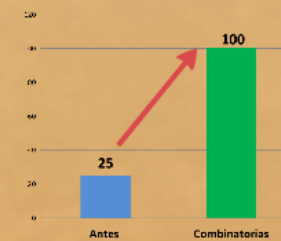
Incremento de 150% productividad de reclamaciones de Pérdidas de Fraccionamiento



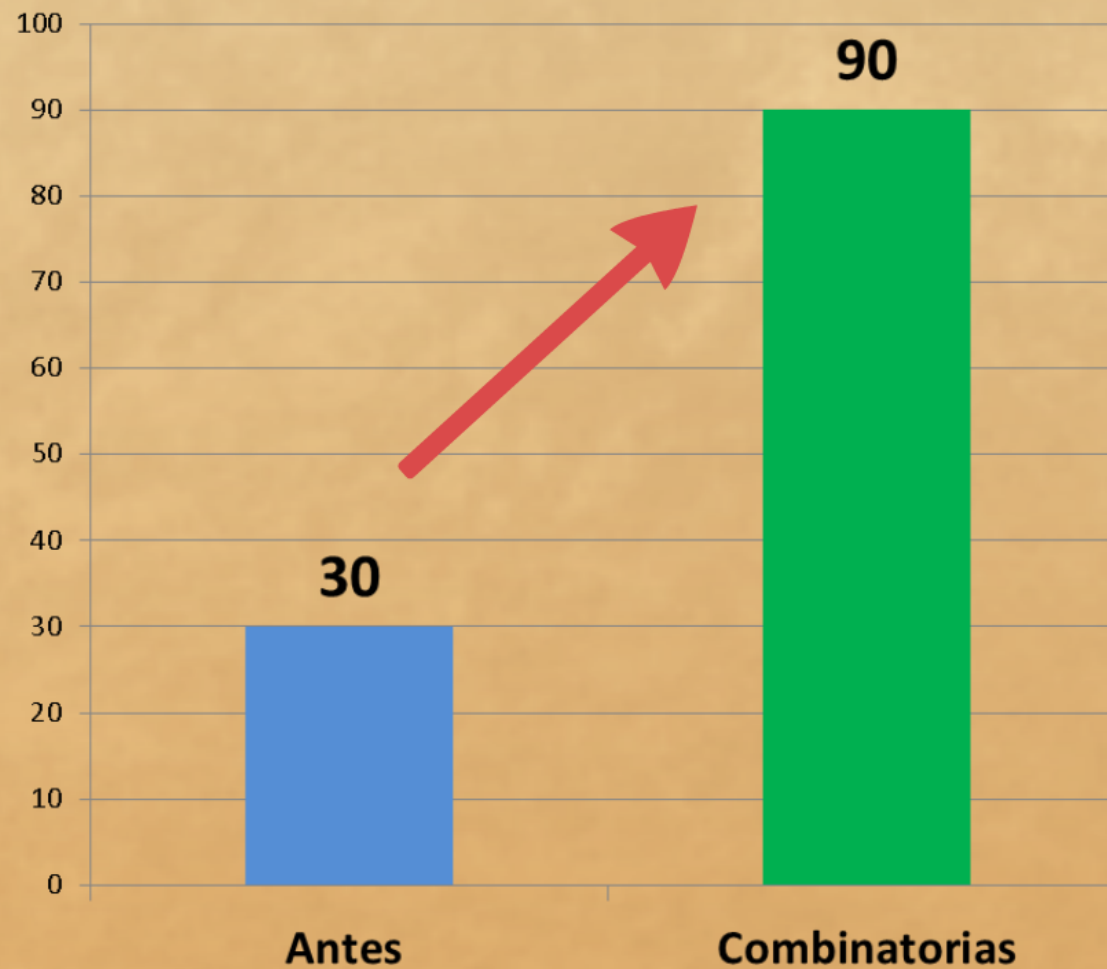
Incremento de 180% productividad en Inadmisibles de reclamaciones



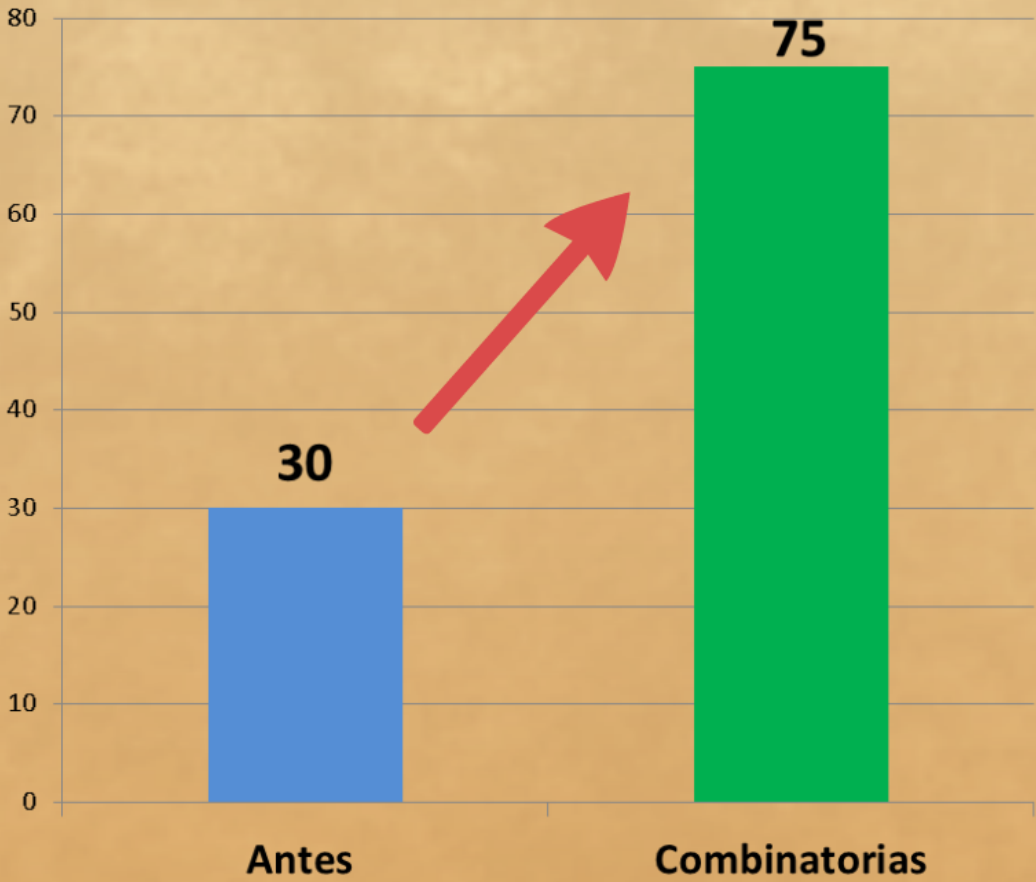
Incremento de 300% productividad de apelaciones administrativas.



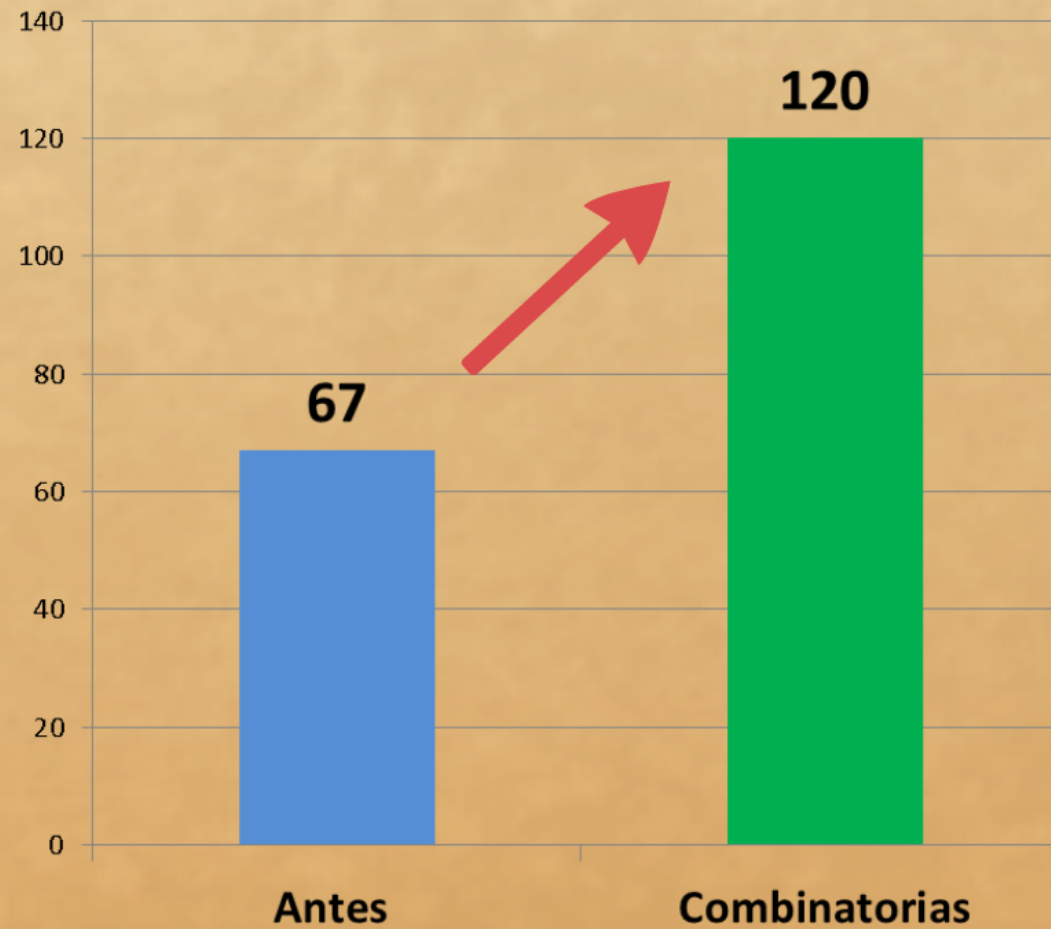
Incremento de 200% productividad de reclamaciones de cierres.



Incremento de 150% productividad de reclamaciones de Pérdidas de Fraccionamiento



Incremento de 180% productividad en Inadmisibles de reclamaciones



Incremento de 300% productividad de apelaciones administrativas.



CONCLUSIONES

- Evaluar los casos que se resuelven masivamente, destine más gente y no sean complejos. Allí hay una oportunidad de mejorar.
- Efecto contagio, una vez que se inicia la mejora puede ir adaptándose a otros procesos.
- Incentivar las propuestas de mejora del personal a cargo de los procesos.
- Revisar las soluciones de otras áreas o entidades.
- Utilizar la mayor cantidad de información que se encuentran en los sistemas.
- Contar con accesos a las diversos sistemas de información.
- Involucrar a los más altos directivos para que impulsen la idea de mejora.
- Identificar las habilidades y competencias del personal del área.

REFLEXIÓN

La automatización de nuestros procesos reduce los riesgos operativos, dando mayor seguridad a la información, mejora el control de los stocks, estandariza los procesos y facilita la gestión para brindar un servicio de calidad al contribuyente.



GRACIAS

Bolivia, Noviembre 2013

Gestión de la Calidad

SUNAT

Caso

Intendencia Lima



Noviembre - 2013