

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00005007

Lima, 30 de enero de 2023.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225 se creó el Servicio de Administración Tributaria - SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 y el inciso q) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado mediante la Ordenanza N.º 1698 y modificado por la Ordenanza N.º 1881, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 5 de mayo de 2013 y el 26 de abril de 2015, respectivamente, la Jefatura de la Institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la Entidad; asimismo, tiene como una de sus funciones específicas, resolver otros asuntos no contemplados tendientes al mejor cumplimiento de los fines de la Entidad;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 238-2014-SERVIR/PE, se aprobó la Directiva N.º 002-2014-SERVIR/GDSRH, denominada, "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas", cuya finalidad es estandarizar y alinear los procesos y los productos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos;

Que, la comunicación interna, se reconoce como uno de los cinco procesos que forman parte del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales, mediante la cual se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad, con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés, tal y como se establece en el numeral 6.1.7 de la citada Directiva;

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 151-2017-SERVIR-PE, se aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en cuyo numeral 2.4.2. se define al Plan de Comunicación Interna como el documento donde se proyectan las líneas de acción que se elaboran anticipadamente para la implementación del proceso de comunicación interna. Se añade que el plan se puede realizar en un ciclo anual alineado al planeamiento estratégico y operativo de la



entidad. Adicionalmente, en el numeral 3.1.1. se precisa que el titular de la entidad fomenta el proceso de comunicación interna;

Que, a través del Memorando N.º D000011-2023-SAT-GCA de fecha 23 de enero de 2023, la Gerencia Central de Administración de Recursos, en atención al Informe N.º D000011-2023-SAT-GRH emitido por la Gerencia de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) 2023, para su evaluación legal y posterior emisión de la resolución jefatural que la apruebe;

Que, en ese sentido, de conformidad con lo expresado precedentemente, resulta necesario aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) 2023;

Estando a lo dispuesto por el artículo 12 y el inciso q) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado por Ordenanza N.º 1698 y modificado por Ordenanza N.º 1881;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2023, el mismo que en Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Encargar al Responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Maria del Pilar Caballero Estella
Jefe del Servicio de Administración Tributaria



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA (SAT)

2
0
2
3



ÁREA FUNCIONAL DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE
PERSONAL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MARCO NORMATIVO	4
3.	ALCANCE	5
3.1.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
3.2.	ACTORES INVOLUCRADOS	5
4.	ASPECTOS GENERALES	5
4.1.	MISIÓN	5
4.2.	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	5
4.3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
5.	DIAGNÓSTICO	7
5.1.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2022:	7
5.2.	EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:	7
5.3.	NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:.....	8
5.4.	ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:.....	8
5.5.	MEDIDAS SANITARIAS PARA PREVENIR EL COVID-19:	9
6.	MARCO ESTRATÉGICO	9
6.1.	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	9
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
6.3.	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	10
7.	PRESUPUESTO Y RESPONSABLES	10
8.	CANALES DE COMUNICACIÓN	10
9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:.....	13
10.	ANEXOS:	13
	ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2023.....	15
	ANEXO 02 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS.	16
	ANEXO N° 03 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	38
	ANEXO N° 04 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19.....	42
	ANEXO 05: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	43
	ANEXO N° 06 – GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	45

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2023 DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA (SAT)****1. INTRODUCCIÓN**

El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227 y modificatorias, aprobados por el Concejo Metropolitano de Lima y publicados el 17 de mayo y 04 de octubre de 1996, respectivamente; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

Asimismo, el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, tiene como finalidad organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como cumplir con las expectativas de los servicios prestados a los ciudadanos.

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE, se aprobó la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, denominada, “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”, cuya finalidad es estandarizar y alinear los procesos y los productos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Dicha Directiva, considera a la Comunicación Interna como un proceso del subsistema de gestión de las relaciones humanas y sociales.

Asimismo, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna”, se establece que el Proceso de Comunicación Interna es el proceso a través del cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los/las servidores/as con un contenido adecuado, que permita transmitir el marco estratégico institucional, metas, valores estratégicos buscando la consolidación de la cultura organizacional y promoviendo el compromiso, sentido de pertenencia y buen clima organizacional.

Este contexto, a causa de la pandemia de COVID-19, se toma como prioridad para la gestión de la Comunicación Interna, toda vez que la Comunicación se vuelve esencial y debe estar presente en todas las etapas de abordaje de la crisis, ya que se convierte en un instrumento facilitador para la coordinación y toma de decisiones.

Es así que, en el presente Plan de Comunicación Interna se plasman las acciones que contribuyan a asegurar la salud, seguridad y bienestar de todos los servidores/as del SAT. Adicionalmente se han considerado las necesidades de comunicación de todas las Unidades Orgánicas del SAT que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, que promuevan el bienestar general y comunique los logros institucionales.

Finalmente, en el marco de la normativa vigente, el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT ha previsto elaborar el presente “Plan de Comunicación Interna 2023” mediante el cual se fomentará el sentido de pertenencia institucional, a través de la promoción de la cultura organizacional, potenciando el compromiso de los/las servidores/as para con la entidad y a su vez afrontando la crisis a causa de la pandemia del COVID-19.

2. MARCO NORMATIVO

- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, denominada, “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna”.
- Resolución Jefatural N° 001-004-00004677, que aprueba el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2022.
- Ordenanza N° 1698, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SAT y Ordenanza N° 1881 que aprueba su modificatoria.
- Sesión Ordinaria N° 355-2020-CD-SAT, que aprueba el Marco Estratégico 2020-2023 del SAT.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000030, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2023 del SAT de Lima.

3. ALCANCE

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Comunicación Interna, es de aplicación para todos los/as servidores/as del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

3.2. ACTORES INVOLUCRADOS

Los órganos o unidades orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Lima a cargo de la identificación de acciones de comunicación interna.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. MISIÓN

“Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano”.

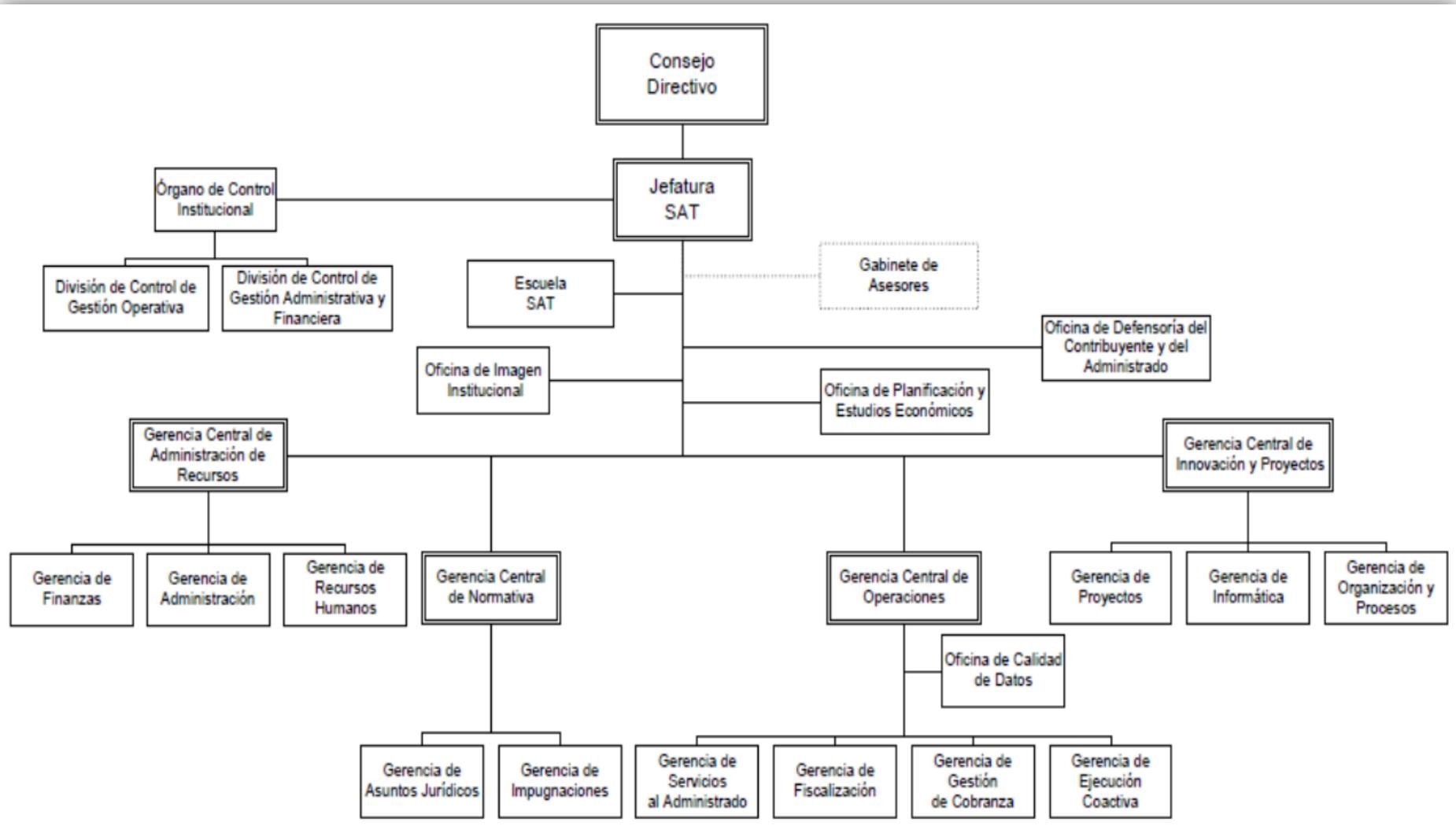
4.2. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

EI.01 – Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

EI.02 – Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

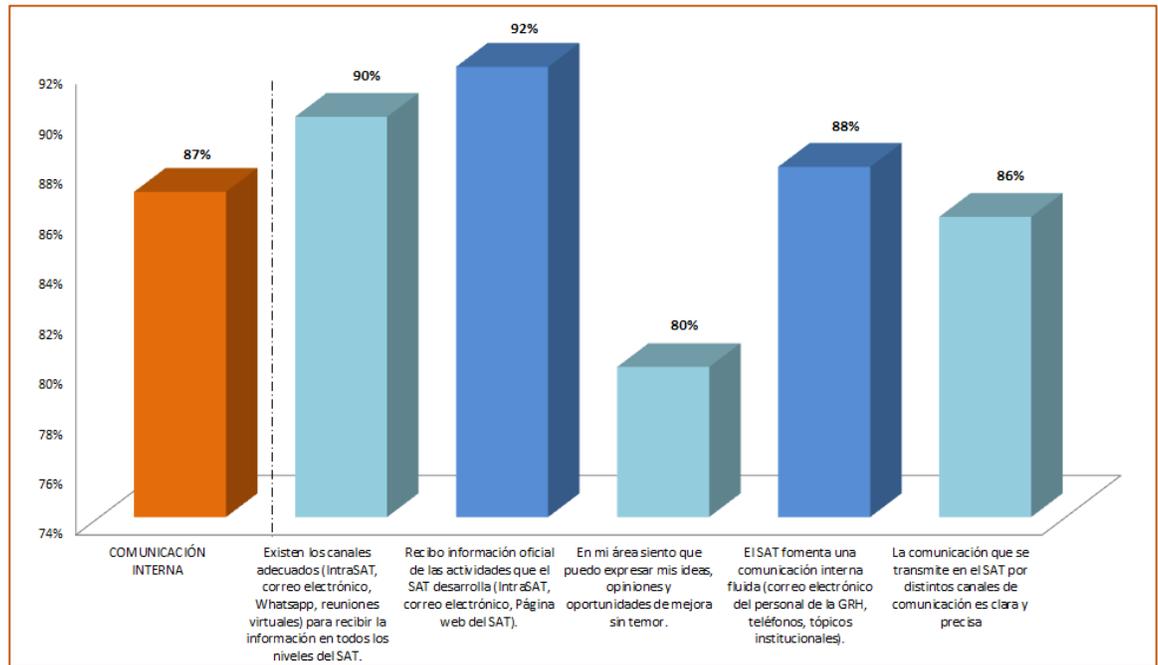
EI.03 – Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.

4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA



5. DIAGNÓSTICO

5.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2022:



Como se puede observar, la Dimensión “Comunicación Interna” es una fortaleza institucional, por lo que se tienen que continuar aplicando mejoras al proceso de comunicación interna, dentro de ese marco resulta importante contar con un Plan de Comunicación Interna que canalice las necesidades de comunicación de todas las áreas de la entidad.

5.2. EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:

La Gerencia de Recursos Humanos del Servicio de Administración Tributaria de Lima considera dentro de sus procesos a la Gestión de la Comunicación Interna, la cual permite informar a los/as servidores/as la cultura organizacional mediante mensajes claros, emotivos e inclusivos que generen sentimientos de pertenencia y refuercen la identidad institucional de los/as servidores/as de la entidad. Al respecto, se ha elaborado el presente Plan teniendo en cuenta los siguientes ejes:



5.3. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:

La Gerencia de Recursos ha emitido un Memorando Múltiple mediante el cual solicitó las necesidades de comunicación de las diversas unidades orgánicas. Estas últimas han enviado sus necesidades de comunicación, las cuales están orientadas a:

- Logros institucionales.
- Marco estratégico Institucional.
- Proyectos Institucionales
- Funciones de las Unidades Orgánicas.

5.4. ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

En el Plan de Comunicación Interna, se han incluido necesidades de comunicación de los diversos subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos, con la finalidad que los/las servidores/as conozcan la importancia y como se viene implementando cada uno de los subsistemas, los cuales se encuentran alineados a la normativa y recomendaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. Las comunicaciones incluidas corresponden a los siguientes subsistemas:

- Planificación de Políticas de RR.HH.
- Gestión del Empleo

- Gestión del Rendimiento
- Gestión de la Compensación
- Gestión del Desarrollo y Capacitación
- Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales.

5.5. MEDIDAS SANITARIAS PARA PREVENIR EL COVID-19:

Debido al contexto mundial por la Pandemia a causa de la COVID-19, se ha considerado diversas acciones de comunicación sobre medidas que contribuyan a la prevención, tratamiento durante y post detección del COVID, como por ejemplo:

- Medidas de Prevención frente a la COVID – 19.
- Difusión de Charlas para la estabilidad emocional, salud mental, manejo del estrés y depresión.
- Difusión de recomendaciones para fortalecer el sistema inmunológico.

Estas acciones de comunicación están sujetas a las disposiciones vigentes emitidas por el Gobierno y la Autoridad Nacional de la Salud.

6. MARCO ESTRATÉGICO

6.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN

Mejorar la comunicación interna mediante el uso y fortalecimiento de los canales de difusión disponibles, permitiendo así que los mensajes clave lleguen con claridad, eficacia y en oportunidad a todos/as los/as servidores/as del SAT.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir en la mejora de la cultura institucional mediante la participación de los/as servidores/as en los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Incrementar el nivel de conocimiento respecto de las actividades que desarrollan los órganos y/o unidades orgánicas entre todos/as los/as servidores/as del SAT.
- Asegurar que el personal conozca las metas y logros institucionales resaltando la importancia del trabajo que realizan los/as servidores del SAT.

- Disminuir el cierre de brechas de género e igualdad entre mujeres y hombres, en el marco de la implementación y cumplimiento de la política nacional en materia de igualdad de género.
- Contribuir en la mejora de la cultura de integridad y ética pública entre los/las servidores/as del SAT.

6.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El presente Plan de Comunicación Interna para el año 2023, contribuye al cumplimiento de la Estrategia Institucional EI.03 “Gestión Eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del Estado”, aprobada en el Marco Estratégico Institucional 2020-2023 del SAT.

7. PRESUPUESTO Y RESPONSABLES

El presente Plan ha sido formulado en base a la “Guía para la Gestión de Procesos de Comunicación Interna”, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE; asimismo, el planteamiento de sus actividades ha recaído en los órganos y/o unidades orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Lima y de los Subsistemas de Gestión de Recursos Humanos involucrados, siendo la Gerencia de Recursos Humanos responsable de la ejecución de las actividades del plan. En ese sentido, la ejecución de las actividades del plan no irroga recursos presupuestales.

Asimismo, la participación de los Órganos y/o Unidades Orgánicas es importante toda vez que informa sus necesidades de comunicación y colabora con la ejecución de las acciones definidas.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación a emplear para lograr los objetivos descritos se detallan en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 01: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Canales	Imagen	Características	Unidades de Apoyo
Correo Electrónico		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas y/o videos. Dirección del correo institucional: comunicaciones-internas@sat.gob.pe	Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Informática.
Intranet SAT		Portal Virtual institucional IntraSAT	Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Informática.
Aplicativos Google		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas, videos, realizar encuestas, agendar capacitaciones. Dirección del correo: sat.ogrh@gmail.com	Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Informática.
Whatsapp		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas, videos. Permite que el mensaje sea recibido por el personal que no cuenta con PC asignada	Oficina de Imagen Institucional
Facebook		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas, videos.	Oficina de Imagen Institucional

Zoom		Medio que permite realizar conferencias virtuales masivas en las que pueden participar los servidores/as que realizan trabajo remoto y/o los que se encuentran en todas las sedes institucionales.	-
Murales Físicos de la GRH		Medio físico, ubicado en los pasadizos de las sedes del SAT.	Oficina de Imagen Institucional.
Afiches en acrílicos		Medio físico, ubicado en los ascensores de la sede principal del SAT.	Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Administración
Activaciones presenciales		Medio físico mediante el cual un/a facilitador/a brinda información al personal del SAT con o sin entrega de material impreso.	Oficina de Imagen Institucional.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Una vez identificados los canales de comunicación, también se tendrán en cuenta las siguientes características del contenido de los mensajes en la gestión de la Comunicación Interna:

- Mensaje claro y directo, buscar que la comunicación sea entendida por todos/as los servidores/as a través de un lenguaje preciso.
- Emocionales, generar espacios de reflexión y estabilidad emocional.
- Oportuno, lograr que el mensaje llegue a todos los servidores/as en el plazo más breve, utilizando los diversos canales de comunicación.
- Uso de fuentes oficiales, utilizar fuentes oficiales, que respalden la emisión de los comunicados, particularmente en los que se comunican nuevas disposiciones internas.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

La Gerencia de Recursos Humanos es la responsable de realizar el monitoreo y evaluación de los avances de las comunicaciones internas programadas, de acuerdo con los indicadores dispuestos en cada una de las acciones del presente plan. Finalmente, se aplicará una encuesta virtual en el mes de diciembre de 2023, con la finalidad de medir el nivel satisfacción de los/as servidores/as del SAT, así como eficacia de los canales comunicativos y contenidos de los mensajes. (Anexo N° 05). Cabe precisar que las preguntas relacionadas a la gestión de la Comunicación Interna podrá ser ejecutada en la Encuesta de Clima Laboral SAT 2023.

10. ANEXOS:

- Anexo 1 – Matriz de Requerimiento de Necesidades de Comunicación.
- Anexo 2 - Necesidades de comunicación correspondiente a las actividades de los órganos y/o unidades orgánicas.
- Anexo 3 – Necesidades de comunicación correspondiente a las Actividades de los Subsistemas de Gestión de Recursos Humanos.
- Anexo 4 – Necesidades de comunicación correspondiente a las Actividades específicas para la prevención del COVID-19.
- Anexo 5 – Encuesta de satisfacción de los canales de comunicación interna.
- Anexo 6 – Glosario de términos.

ELABORADO POR

JESSICA UBALDINA PALOMINO LLANCE

RESPONSABLE DEL A.F. DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE PERSONAL

REVISADO Y VALIDADO POR

GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ALVARO HERNANDO AQUINO INGUNZA
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

APROBADO POR

MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA
JEFATURA SAT

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2023
(Para su llenado ver las consideraciones)

N	ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGANICA	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1							

CONSIDERACIONES

- Órgano y/o Unidad Orgánica: Área que remite la información
- Nombre de la Comunicación: Asignar un nombre claro que denote la información que se quiere transmitir.
- Objetivo de la comunicación: Precisar el objetivo que se quiere alcanzar con la comunicación.
- Emisor (quien envía la comunicación): Definir el órgano o unidad orgánica de donde proviene el mensaje.
- Audiencia (quien recibe la comunicación): Definir a quién irá dirigido el mensaje. Por ejemplo si es a toda la entidad o a determinados órganos, unidades orgánicas, puestos, niveles, entre otros.
- Mensaje (es la información que se quiere enviar): Identificar qué es lo que se quiere decir a través de ideas clave que permitan desarrollar la comunicación. Asimismo, formular la propuesta de comunicación interna.
- Canal: Definir a través de que canal o canales se transmitirá la comunicación.
- Frecuencia: Definir la fecha y periodicidad con la que se enviará la comunicación.

ANEXO 02 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS.

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Promover conductas éticas	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	"En el SAT tenemos CERO TOLERANCIA ante cualquier acto de corrupción" "Cada actividad que realices debe reflejar tu compromiso con una gestión transparente e íntegra"	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
2	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Difundir los canales de denuncias anticorrupción	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	Si conoces algún acto de corrupción, DENUNCIALO, para ello se han implementado los siguientes canales: correo electrónico "integridad@sat.gob.pe; línea telefónica "anexo...", presencial...RECUERDA puedes solicitar medidas de protección.	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual

3	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Difundir las funciones del Órgano de integridad del SAT	Órgano de integridad	1.3 Todos los servidores de la entidad	<p>Principales Funciones del órgano de integridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir las denuncias sobre actos de corrupción. - Disponer medidas de protección al denunciante y testigo según corresponda. - Evaluar los hechos y documentos que sustentan las denuncias. - Coordinar las capacitaciones relacionadas a la probidad en el ejercicio de la función pública - Participar y conducir el proceso que conlleva a la aprobación del plan de integridad 	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
4	Jefatura SAT	Prohibición de obtener ventajas indebidas	Difundir la prohibición de recibir regalos o dádivas con ocasión del ejercicio de la función pública	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - "Estamos al servicio de la ciudadanía, no solicitamos ni aceptamos regalos" - "Para cumplir nuestras funciones no requerimos ningún incentivo" - "Recuerda que la Ley 27815, "Ley del Código de Ética de la función pública" prohíbe la obtención de ventajas indebidas para sí o terceros mediante el uso del cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia" 	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
5	Jefatura SAT	Política de Integridad	Difundir el contenido de la Política de integridad y lucha contra la corrupción de la Corporación Municipal aprobada por la Resolución de Alcaldía N° 310	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	"Conozca el compromiso asumido por la Corporación Municipal en la lucha contra la corrupción (R.A. N° 310)	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual

6	Jefatura SAT	Memoria Institucional	Dar a conocer el contenido de los principales logros obtenidos en la gestión 2022	Jefatura	Todos los servidores de la entidad	"Conozca los logros obtenidos en la gestión institucional 2022 a través de la Memoria Institucional aprobada. Consulta nuestro Portal de Transparencia"	Correo electrónico / IntraSAT	Junio
7	Jefatura SAT	Implementación del Sistema de Control Interno	Informar y sensibilizar a los funcionarios y servidores sobre la importancia de implementar un Sistema de Control Interno	Jefatura	Todos los servidores de la entidad	<p>"¿Por qué es importante implementar un Sistema de Control Interno en la Entidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porque favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. 2. Porque contribuyente a obtener una gestión óptima pues beneficia la administración de la entidad. 3. Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción. 4. Permite conseguir metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. 5. Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y que se cumpla con las leyes". 6. Entre otras. 	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
8	Jefatura SAT	Implementación del Sistema de Control Interno	Difundir a los colaboradores información del cumplimiento de objetivos, metas y resultados de la Entidad	Jefatura en coordinación con la Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Todos los servidores de la entidad	"Este mes/ bimestre / trimestre / vencimiento hemos conseguido cumplir con (la meta / el objetivo)..."	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual

9	Jefatura SAT	Rendición de cuentas	Dar a conocer el cumplimiento de la obligación de presentación de rendición de cuentas por parte del titular de la entidad.	Jefatura	Todos los servidores de la entidad	¡Cumplimos! El (fecha) se presentó oportunamente a la Contraloría General de la República, el Informe de Rendición de Cuentas de Titulares 2022. Conoce más en nuestro Portal de Transparencia.	Correo electrónico / IntraSAT	Febrero
10	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Difusión del uso del Libro de Reclamaciones	Conocer y saber usar el libro de Reclamaciones.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	- "Conocer que se debe registrar en el Libro de Reclamaciones".	Correo electrónico	Trimestral
11	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Difusión del uso de buzón de Sugerencias.	Dar a conocer y facilitar al ciudadano herramienta que permita manifestar sugerencias para mejorar su interacción en nuestra institución	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Uso de buzón de sugerencias presencial o virtual "	Correo electrónico, Mural , Intranet	Trimestral
12	Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Lineamientos Estratégicos	Reforzar los conocimientos del personal SAT acerca de la misión, valores y estrategias	Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Todos los/las servidores de la Entidad (incluido terceros)	- Misión SAT - Valores SAT - Estrategias SAT	Correo electrónico Institucional	Marzo, Junio, Setiembre y Diciembre. Un correo de difusión por semana.

13	Escuela SAT	Cursos programados del mes	1.1 Informar al personal SAT los cursos programados del mes e incentivar su participación	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Programa Anual de Capacitación Externa 2023, se ejecutarán los siguientes cursos virtuales en el mes de ...	<p>Canal 1: Mensaje electrónico a través del correo institucional que direccione al portal de Escuela SAT.</p> <p>Canal 2: Mensaje a través del bloque de chat que direccione al portal de Escuela SAT, durante las capacitaciones que realice la Gerencia de RRHH.</p> <p>Canal 3: IntraSAT.</p>	<p>Frecuencia 1: Dos veces por semana, hasta una semana después del inicio de curso.</p> <p>Frecuencia 2: Dos veces durante la ejecución de cada capacitación de la Gerencia de RRHH.</p> <p>Frecuencia 3: Una vez al inicio de cada mes.</p>
----	-------------	----------------------------	---	-------------	--	--	---	---

14	Escuela SAT	Beneficios en los programas académicos a través de los convenios interinstitucionales	2.1 Comunicar al personal SAT los beneficios (descuentos) en los programas de capacitación realizados por la Universidad xxx sobre el marco del Convenio Interinstitucional	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Convenio Interinstitucional con la Universidad xxxx el personal SAT podrá acceder a descuentos de % en programas de capacitación	<p>Canal 1: Mensaje electrónico a través del correo institucional que direcciona a la web de la Universidad con la información del programa.</p> <p>Canal 2: IntraSAT</p> <p>Canal 3: Difusión a través del bloque de chat mediante un mensaje que direcciona al portal de la Universidad.</p>	<p>Frecuencia 1: Una vez por semana hasta el inicio del programa de capacitación.</p> <p>Frecuencia 2: Una vez al inicio de cada mes.</p> <p>Frecuencia 3: Dos mensajes durante la ejecución de las capacitaciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos. Dos o tres veces al año.</p>
----	-------------	---	---	-------------	--	---	--	---

15	Escuela SAT	Invitación para formar parte del equipo de capacitadores/tutores SAT	<p>3.1 Impulsar al personal SAT a compartir su conocimiento y experiencia a través del dictado de cursos, programas o asesorías organizadas por Escuela SAT</p> <p>3.2. Incorporar a nuevos capacitadores / tutores SAT para el dictado de cursos, programas o asesorías organizadas por Escuela SAT</p>	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT los invita a formar parte del equipo de capacitadores y tutores SAT a fin de compartir sus conocimientos y experiencia en tributación local.	<p>Canal 1: Mensaje electrónico a través del correo institucional.</p> <p>Canal 2: IntraSAT.</p> <p>Canal 3: Mensaje a difundir a través del bloque de chat durante las capacitaciones internas que desarrolle la Gerencia de Recursos Humanos.</p>	<p>Frecuencia 1 y 2: Una vez por semana en los meses de enero. Febrero y julio 2023.</p> <p>Frecuencia 3: Una o dos veces durante la ejecución de cada capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos. Durante los meses de enero, febrero y julio 2023.</p>
16	Escuela SAT	Asesorías virtuales ejecutadas	Comunicar las asesorías virtuales brindadas a otras entidades gubernamentales.	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT informe que en el mes de ... se realizó una asesoría virtual a la entidad ...	Canal 1: IntraSAT (sección Novedades)	Frecuencia 1: Publicar en el mes de ejecutado el servicio.

17	Oficina de Imagen Institucional	Celebra SAT	Celebrar como entidad las fechas especiales del años	Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Celebrar de manera conjunta fechas especiales: 1. Día de la amistad. 2. Día de la madre y del padre. 3. Fiestas patrias. 5. Canción criolla /Halloween. 6. Navidad. 7. Año nuevo.	Correo institucional	Según la fechas a celebrar
18	Oficina de Imagen Institucional	Valores SAT	Fomentar los valores del SAT de Lima	Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Trabajadores que se identifiquen con el valor y envíen un mensaje a los demás trabajadores.	1. Correo institucional. 2. IntraSAT.	1 vez al mes
19	Oficina de Imagen Institucional	Ayúdanos a ayudar	Donación de víveres a una casa hogar, a través de una convocatoria para la participación voluntaria de trabajadores del SAT, en el marco de las celebraciones navideñas	Oficina de Imagen Institucional /Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Regala una sonrisa a los que más lo necesitan.	1. Correo institucional. 2. IntraSAT.	De octubre a diciembre

20	Oficina de Calidad de Datos	Difusión del uso del Libro de Reclamaciones	Conocer y saber usar el libro de Reclamaciones.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	- "Conocer que se debe registrar en el Libro de Reclamaciones".	Correo electrónico	Trimestral
21	Oficina de Calidad de Datos	Difusión del uso de buzón de Sugerencias.	Dar a conocer y facilitar al ciudadano herramienta que permita manifestar sugerencias para mejorar su interacción en nuestra institución	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Uso de buzón de sugerencias presencial o virtual "	Correo electrónico, Mural , Intranet	Trimestral
22	Gerencia de Gestión de Cobranza	Reserva de información	Recordar a los colaboradores la importancia del manejo reservado de la información	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la Gerencia de Gestión de Cobranza	"Custodiar los datos de cobranza"	Correo electrónico, Whats App Grupal	Mensual
23	Gerencia de Gestión de Cobranza	Pagos SAT No Tributarios	Recordar a los trabajadores del SAT que tengan papeletas de tránsito el pago oportuno de la deuda.	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Sin papeletas pendientes de pago"	Correo electrónico, periódico mural, Whats App Grupal	Mensual

24	Gerencia de Gestión de Cobranza	Avance de la recaudación por concepto	Dar a conocer el avance de nuestras metas mensuales	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Avance diario de la recaudación mensual"	IntraSAT	Diario
25	Gerencia de Gestión de Cobranza	Comunicación de objetivos mensuales de la institución	Informar las metas generales de recaudación mensual a los colaboradores y generar compromiso de los colaboradores para lograr la meta	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conoce las metas mensuales de recaudación"	Correo electrónico	Primera semana de cada mes
26	Gerencia de Gestión de Cobranza	Logro de metas	Felicitar y agradecer el esfuerzo de los colaboradores por lograr la recaudación solicitada del mes. Reconocer el cumplimiento de objetivos y fomentar el sentido de pertenencia.	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Hemos alcanzado a la meta gracias a tu esfuerzo"	Correo electrónico	1 vez mensual

27	Gerencia de Gestión de Cobranza	Difundir las acciones realizadas por el área funcional de cobranza tributaria.	Comunicar, a todos los colaboradores del SAT, las acciones masivas y direccionadas de cobranza, que realiza el área funcional de cobranza tributaria. Informar de las nuevas tácticas y herramientas utilizadas para mejorar la cobranza.	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Conoce las nuevas tácticas y herramientas utilizadas para mejorar la cobranza.	Correo electrónico/ INTRANET	Mensual
28	Gerencia Central de Innovación y Proyectos	Gobierno y Transformación Digital del SAT	Promover una cultura digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital del Estado Peruano.	GIP - Líder de Gobierno Digital	Todas(os) las(os) servidores de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Disposiciones sobre Gobierno Digital - Capacitaciones - Participación en eventos - Novedades sobre Transformación Digital 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Sección Novedades del IntraSAT 	Bimensual con repeticiones - Publicación 06.02.2023 Repetición: 20.02.2023, 06.03.2023 y 20.03.2023. - Publicación 10.04.2023. Repetición: 24.04.2023, 08.05.2023 y 22.05.2023. - Publicación 12.06.2023. Repetición:

								26.06.2023, 10.07.2023 y 24.07.2023. - Publicación 07.08.2023. Repetición: 21.08.2023, 04.09.2023 y 18.09.2023. - Publicación 09.10.2023. Repetición: 23.10.2023, 06.11.2023 y 20.11.2023. - Publicación 04.12.2023. Repetición: 11.12.2023 y 18.12.2023.
29	Gerencia de Proyectos	Mesa de Partes Digital	Difundir el servicio implementado	Gerencia de Proyectos	Directivos Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1) Conozca los pasos para la presentación de trámites en la Mesa de Partes Digital. 2) Conozca como consultar el estado del trámite. 3) Conozca los pasos para la subsanación de observaciones.	Correo electrónico	Enero, Abril, Julio (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
30	Gerencia de Proyectos	Implementación del Formato de Solicitud de Evaluación de Idea	Brindar información sobre el uso del formato para lograr propuestas de ideas de actividades extraordinarias e inversiones públicas.	Gerencia de Proyectos	Directivos Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1) El Formato de Solicitud de Evaluación de Idea es el medio para la presentación de nuevas ideas que dan solución a necesidades o problemas de la institución a través de actividades extraordinarias o inversiones públicas.	Correo electrónico	Febrero, Mayo, Setiembre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)

31	Gerencia de Proyectos	NESAT - Etapa 2	Difundir el servicio de notificación electrónica y los nuevos documentos a notificar.	Gerencia de Proyectos	Directivos Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1) Conozca los pasos para revisar el buzón electrónico. 2) Conozca lo tipos de documentos que se notifican por la plataforma de Notificación Electrónica en el SAT (NESAT) 3) Conozca las funcionalidades en desarrollo.	Correo electrónico	Marzo, Junio y Octubre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
32	Gerencia de Proyectos	Servicios de la Agencia Virtual SAT(AVISAT)	Difundir los servicios implementados y por implementar de la plataforma.	Gerencia de Proyectos	Directivos Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1) Conozca los servicios implementados en AVISAT. 2) Conozca los servicios en desarrollo.	Correo electrónico	Agosto, Noviembre y Diciembre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
33	Gerencia de Informática	Encuesta de Satisfacción sobre la Infraestructura Tecnológica	Conocer opinión del usuario interno respecto de la infraestructura física y tecnológica de la institución.	Gerencia de Informática	Todos los servidores de la entidad	- La encuesta se realizará desde el 22 de noviembre al 04 de diciembre. - Es importante su opinión. - La encuesta es confidencial.	Correo electrónico	Noviembre (segunda quincena) de cada año, frecuencia de comunicación interdiaria.
34	Gerencia de Informática	Política de Administración de Software	Dar a conocer la Política de Administración de Software	Gerencia de Informática	Todos los servidores de la entidad	No descargar ni instalar ningún software. No distribuir software de su propiedad. Todo software e instalación debe ser solicitada mediante el Sistema de Requerimiento.	Correo Institucional	Semestral (marzo y setiembre)
35	Gerencia de Informática	Recomendaciones para el uso del SGR y/o el manejo de equipos de cómputo.	Hacer recordar al personal la forma de uso del sistema de registro de requerimientos y el uso de equipos de cómputo.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. El uso correcto de las impresoras, PCs y Laptops. 2. Autorización de los requerimientos.	Correo electrónico	Bimestral.

36	Gerencia de Informática	Encuesta de satisfacción de asistencia técnica y/o soporte informático	Obtener la percepción de nuestros usuarios internos sobre la atención que brindamos a través de los diversos medios de atención.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es importante su opinión. 2. La encuesta es confidencial 	Correo electrónico	Julio (segunda quincena) y noviembre (primera quincena) de cada año,
37	Gerencia de Informática	Recomendaciones en materia de Seguridad de la Información	Concientizar y fomentar una cultura de seguridad de la información en la entidad	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidados en el manejo de la información. 2. Uso adecuado del correo electrónico. 3. Cuidados para no ser víctima de la ingeniería social. 4. Cuidados para evitar el phishing. 5. Confidencialidad de usuarios y contraseñas. 	Correo electrónico	Mensual (durante la 3ra semana de cada mes)
38	Gerencia de Informática	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Dar a conocer y difundir los alcances, objetivos y avances del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 	Intranet	Trimestral
39	Gerencia de Administración	Plan de Seguridad para situaciones de Emergencia	Describir la organización, responsabilidades y actividades a realizar en casos de emergencia que se presente en la institución	Área Funcional de Seguridad - GAD	Todos los servidores de la institución	Obligaciones, participación y pasos antes, durante y después de una emergencia	Correo, Intranet	Correo mensual y en intranet permanente

40	Gerencia de Administración	Sobre la Organización de Documentos en los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Fomentar las pautas para el ordenamiento de las series documentales señaladas en la Guía de Organización como pasos previos a la transferencia de documentos al Archivo Central	Área Funcional de Archivo - GAD	Todo el personal SAT	Los documentos emitidos deben ser acopiados, ordenados, foliados e inventariados en los Archivos de Gestión y/o entregados a los responsables de la organización documental en cada unidad orgánica y área funcional. El ordenamiento (numérico, cronológico y alfabético) dependerá de la serie documental, la misma que está detallada en los Lineamientos para la Organización de Documentos - Guía GADAARGU002.	Correo electrónico	Mensual
41	Gerencia de Administración	Sobre el envío de Documentos a los Archivos de Gestión	Estandarizar criterios para los envíos de documentos de los usuarios de las diferentes áreas del SAT a los Archivos de Gestión	Área Funcional de Archivo - GAD	Todo el personal SAT	Los documentos que se remiten a los Archivos de Gestión, deben contar con una rotulación que indique la Serie y Sub serie Documental definidas en la Tabla de Retención de Documentos publicada en la Intranet Institucional. Link: http://intranet/intranetv3/modulosnet/UnidadArchivos/frmUnidadArchivos.aspx?tit=%C3%81rea%20Funcional%20de%20Archivo	Correo electrónico	Mensual
42	Gerencia de Administración	Sobre la Transferencia de Documentos a los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Estandarizar criterios para los envíos de documentos a los Archivos de Gestión de las Gerencias de Impugnaciones, Normativa y Administración	Área Funcional de Archivo - GAD	Todo el personal SAT	Los expedientes o legajos que están conformados por diferentes tipos de documentos, deben ser remitidos a los archivos de gestión y/o al Archivo Central de manera integral, es decir, deben contener todas las piezas documentales. Si el expediente no está armado debido a que las piezas documentales no han sido integradas, se debe realizar dicha acción previa a la transferencia, así el proceso no esté concluido.	Correo electrónico	Mensual

43	Gerencia de Administración	Sobre la Transferencia de Documentos a los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Fomentar la información y uso del módulo de transferencia de documentos del sistema SGEDA por los archivos de gestión y/o responsables del ordenamiento de los documentos en las diferentes unidades orgánicas y áreas funcionales.	Área Funcional de Archivo - GAD	Responsables de Archivos de Gestión y Secretarías	<p>La remisión de documentos al Archivo Central se realiza a través del Módulo de Transferencia de Documentos del sistema SGEDA (Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo) implementado en la lista de SISTEMAS WEB de la INTRANET INSTITUCIONAL previa creación de un usuario que será solicitado por su jefe inmediato superior a través de un requerimiento al personal de informática.</p> <p>Luego de ello, será capacitada en el uso del módulo por el personal de archivo.</p>	Correo electrónico	1er viernes de cada mes
44	Gerencia de Administración	Sobre el uso de la Tabla de Retención de Documentos	Fomentar la consulta de la Tabla de Retención de documentos publicada en la Intranet del SAT	Área Funcional de Archivo - GAD	Todo el personal SAT	<p>Para la transferencia de documentos se debe conocer los tiempos de retención que tienen las series documentales, de esta manera evitamos enviar al Archivo Central, documentación de procesos no concluidos y de alta consulta de gestión por los usuarios del área emisora.</p> <p>Los periodos de retención se encuentran registrados en la Tabla de Retención de Documentos publicada en la INTRANET institucional - ícono AREA FUNCIONAL DE ARCHIVO (contiene las series documentales producidas por las Áreas Funcionales y /o Gerencias del SAT y los plazos que deben permanecer en cada nivel de Archivo).</p>	Correo electrónico	Mensual

45	Gerencia de Administración	Sobre la Solicitud de Documentos	Fomentar el uso de la plantilla de registro de datos para la solicitud de documentos	Área Funcional de Archivo - GAD	Todo el personal SAT	Para la solicitud de documentos al Archivo Central, primero debe registrar en la plantilla de datos la información que permita una rápida ubicación de los expedientes requeridos. Luego, enviar la solicitud a través del correo institucional al email UNIDAD DE ARCHIVO - BUZON, adjuntando la plantilla. En el correo debe indicar el motivo y el tipo de información: digital, préstamo o transferencia del documento original. Cabe señalar, que la remisión del original solo puede ser efectuada por personal CAS o planilla.	Correo electrónico	Mensual
46	Gerencia de Administración	Inventario Institucional de Bienes asignados	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos - GAD	Todos los servidores de la Entidad.	Se realizará el inventario institucional de los bienes asignados a cada servidor. Es necesario que todos colaboren con el personal de inventario brindándoles la información solicitada.	Correo electrónico	Febrero y marzo 2023 (Aproximadamente)
47	Gerencia de Administración	Uso adecuado de los servicios higiénicos	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos - GAD	Todos los servidores de la Entidad.	Cuidado en el uso de los servicios higiénicos. No arrojar desperdicios a los inodoros y lavatorios de los servicios higiénicos. Uso racional y apropiado de los materiales de limpieza(papel higiénico, papel toalla y jabón de manos)	Correo electrónico	Frecuencia mensual
48	Gerencia de Administración	Ahorro de energía eléctrica	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos - GAD	Todos los servidores de la Entidad.	Apagado de artefactos eléctricos y luminarias cuando se retiren de las instalaciones del SAT. Uso eficiente de la energía eléctrica y cumplimiento de la política GADPO001 "Política de Protección del Medio Ambiente"	Correo electrónico	Frecuencia mensual
49	Gerencia de Administración	Plan Anual de Contrataciones	Fomentar la presentación de requerimientos de bienes y servicios de manera oportuna	Área Funcional de Logística - GAD	Gerentes Centrales, Gerencias de Línea, Jefes de Oficina y Responsables de Áreas Funcionales	Remisión oportuna de Requerimientos de bienes y servicios para la atención de necesidades. Evitar el desabastecimiento de bienes y servicios.	Correo electrónico	Frecuencia bimensual.

50	Gerencia de Administración	Sobre la Organización de Documentos en los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Fomentar las pautas para el ordenamiento de las series documentales señaladas en la Guía de Organización como pasos previos a la transferencia de documentos al Archivo Central	Área Funcional de Archivo	Todo el personal SAT	Los documentos emitidos deben ser acopiados, ordenados, foliados e inventariados en los Archivos de Gestión y/o entregados a los responsables de la organización documental en cada unidad orgánica y área funcional. El ordenamiento (numérico, cronológico y alfabético) dependerá de la serie documental, la misma que está detallada en los Lineamientos para la Organización de Documentos - Guía GADAARGU002.	Correo electrónico	Mensual
51	Gerencia de Administración	Sobre el envío de Documentos a los Archivos de Gestión	Estandarizar criterios para los envíos de documentos de los usuarios de las diferentes áreas del SAT a los Archivo de Gestión	Área Funcional de Archivo	Todo el personal SAT	Los documentos que se remiten a los Archivos de Gestión, deben contar con una rotulación que indique la Serie y Sub serie Documental definidas en la Tabla de Retención de Documentos publicada en la Intranet Institucional. LINK: http://intranet/intranetv3/modulosnet/UnidadArchivos/frmUnidadArchivos.aspx?tit=%C3%81rea%20Funcional%20de%20Archivo	Correo electrónico	Mensual
52	Gerencia de Administración	Sobre la Transferencia de Documentos a los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Estandarizar criterios para los envíos de documentos a los Archivo de Gestión de las Gerencias de Impugnaciones , Normativa y Administración	Área Funcional de Archivo	Todo el personal SAT	Los expedientes o legajos que están conformados por diferentes tipos de documentos, deben ser remitidos a los archivos de gestión y/o al Archivo Central de manera integral, es decir, deben contener todas las piezas documentales. Si el expediente no está armado debido a que las piezas documentales no han sido integradas, se debe realizar dicha acción previa a la transferencia, así el proceso no esté concluido.	Correo electrónico	Mensual

53	Gerencia de Administración	Sobre la Transferencia de Documentos a los Archivos de Gestión y El Archivo Central	Fomentar la información y uso del módulo de transferencia de documentos del sistema SGEDA por los archivos de gestión y/o responsables del ordenamiento de los documentos en las diferentes unidades orgánicas y áreas funcionales.	Área Funcional de Archivo	Responsables de Archivos de Gestión y Secretarías	<p>La remisión de documentos al Archivo Central se realiza a través del Módulo de Transferencia de Documentos del sistema SGEDA (Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo) implementado en la lista de SISTEMAS WEB de la INTRANET INSTITUCIONAL previa creación de un usuario que será solicitado por su jefe inmediato superior a través de un requerimiento al personal de informática.</p> <p>Luego de ello, será capacitada en el uso del módulo por el personal de archivo.</p>	Correo electrónico	1er viernes de cada mes
54	Gerencia de Administración	Sobre el uso de la Tabla de Retención de Documentos	Fomentar la consulta de la Tabla de Retención de documentos publicada en la Intranet del SAT	Área Funcional de Archivo	Todo el personal SAT	<p>Para la transferencia de documentos se debe conocer los tiempos de retención que tienen las series documentales, de esta manera evitamos enviar al Archivo Central, documentación de procesos no concluidos y de alta consulta de gestión por los usuarios del área emisora.</p> <p>Los periodos de retención se encuentran registrados en la Tabla de Retención de Documentos publicada en la INTRANET institucional - ícono AREA FUNCIONAL DE ARCHIVO (contiene las series documentales producidas por las Áreas Funcionales y /o Gerencias del SAT y los plazos que deben permanecer en cada nivel de Archivo).</p>	Correo electrónico	Mensual

55	Gerencia de Administración	Sobre la Solicitud de Documentos	Fomentar el uso de la plantilla de registro de datos para la solicitud de documentos	Área Funcional de Archivo	Todo el personal SAT	Para la solicitud de documentos al Archivo Central, primero debe registrar en la plantilla de datos la información que permita una rápida ubicación de los expedientes requeridos. Luego, enviar la solicitud a través del correo institucional al email UNIDAD DE ARCHIVO - BUZON, adjuntando la plantilla. En el correo debe indicar el motivo y el tipo de información: digital, préstamo o transferencia del documento original. Cabe señalar, que la remisión del original solo puede ser efectuada por personal CAS o planilla.	Correo electrónico	Mensual
56	Gerencia de Administración	Inventario Institucional de Bienes asignados	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos	Todos los servidores de la Entidad.	Se realizará el inventario institucional de los bienes asignados a cada servidor. Es necesario que todos colaboren con el personal de inventario brindándoles la información solicitada.	Correo electrónico	Febrero y marzo 2023 (Aproximadamente)
57	Gerencia de Administración	Uso adecuado de los servicios higiénicos	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos	Todos los servidores de la Entidad.	Cuidado en el uso de los servicios higiénicos. No arrojar desperdicios a los inodoros y lavatorios de los servicios higiénicos. Uso racional y apropiado de los materiales de limpieza(papel higiénico, papel toalla y jabón de manos)	Correo electrónico	Frecuencia mensual
58	Gerencia de Administración	Ahorro de energía eléctrica	Informar y lograr la participación de todos los servidores de la entidad.	Área Funcional de Servicios Administrativos	Todos los servidores de la Entidad.	Apagado de artefactos eléctricos y luminarias cuando se retiren de las instalaciones del SAT. Uso eficiente de la energía eléctrica y cumplimiento de la política GADPo001 "Política de Protección del Medio Ambiente"	Correo electrónico	Frecuencia mensual

59	Gerencia de Servicios al Administrado	¿Cuál es la primera impresión de la Atención al Ciudadano?	Lograr la Importancia del buen trato al ciudadano se inicia desde la puerta	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	La primera impresión se inicia como el Orientador se comunica con el ciudadano, como se expresa, su postura corporal y su aspecto físico	Correo electrónico y video	Mensual
60	Gerencia de Servicios al Administrado	¿Por qué es importante un buen servicio al ciudadano?	Brindar un buen servicio al ciudadano implica muchas ventajas para el SAT	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	Aumenta nuestra recaudación, cumplir con la Carta de Compromiso, rebasar las expectativas del ciudadano y mejora la imagen del SAT	Correo electrónico y video	Mensual
61	Gerencia de Servicios al Administrado	¿Porque la satisfacción al Ciudadano en la atención?	Fomentar el buen trato al ciudadano	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	La satisfacción en la atención al ciudadano representa el grado de cumplimiento de los objetivos del SAT	Correo electrónico y video	Mensual
62	Gerencia de Servicios al Administrado	Difundir los servicios de la plataforma virtual y/o digital del SAT	Conocer los servicios para una mejor orientación y atención	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	Los servicios de la plataforma virtual y/o digital del SAT se puede acceder las 24 horas los 7 días de la semana	Correo electrónico y video	Mensual
63	Gerencia de Ejecución Coactiva	Comunicado Coactiva: Levantamiento SUNARP	Dar a conocer la información a brindar al administrado	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado y atención al público	Es Importante que el administrado tome conocimiento que el Oficio de levantamiento de embargo que entregues debe ser presentado en original ante cualquier oficina SUNARPS LIMA dentro del plazo de <u>3 meses.</u>	Correo electrónico	1 vez por semana

64	Gerencia de Ejecución Coactiva	Coactiva Te Recuerda	La Importancia de la declaración	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado	La importancia del correcto registró y custodia de las Declaraciones Juradas contribuyen a una adecuada cobranza.	Correo electrónico	1 vez por semana
65	Gerencia de Ejecución Coactiva	Coactiva Te Recuerda	Adecuada atención	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado	A fin de lograr una adecuada atención al contribuyente PRICO es necesario que su atención se realice a través del sectorista de la GGC asignado.	Correo electrónico	1 vez por semana

ANEXO N° 03 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Gerencia de Recursos Humanos	Elaboración de video institucional fechas especiales (días de la mujer, día de la madre, día del padre, aniversario del SAT, otros de acuerdo a calendario)	Sensibilizar al trabajador SAT con el reconocimiento de las fechas especiales, fortaleciendo su adherencia a la entidad.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Reconocimiento a la trabajadora SAT en su rol de madre. 2. Reconocimiento al trabajador SAT en su rol de padre. 3. Reconocimiento en el día del Trabajador Municipal. 4. Otros.	INTRASAT	De acuerdo a calendario de fechas especiales.
2	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de comunicados recordando la buena convivencia entre los servidores, comunicados sobre presentación de descanso médico y licencias.	Educar al trabajador respecto a los lineamientos y procesos internos de la entidad	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Presentación de documentos que sustenten su inasistencia a labores por salud. 2. Otorgamiento de licencia de.... 3. Otros.	INTRASAT	Permanente.

3	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de comunicados de actividades que gestiona el SAT, que promuevan el bienestar general de los servidores(as).	Comprender a los trabajadores del SAT con su participación en las actividades que se realizan en su beneficio	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Feria de Beneficios corporativos. 2. Activación de Risoterapia. 3. Otros.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	Mensual.
4	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de talleres de vacaciones 2023 de la corporación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	Propiciar el sentido de adherencia del trabajador SAT a la corporación municipal.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Descuentos corporativos para ingreso a Parques de SERPAR. 2. Descuentos corporativos para adquisición de entradas a Teatro Municipal. 3. Inscripción corporativo a Escuelas de verano e invierno de SERPAR.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	De acuerdo al cronograma del área.
5	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión a través de comunicación interna de frases motivacionales y positivas que promuevan la motivación laboral y prevengan el estrés.	Generar reconocimiento y motivación al trabajador SAT	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. La labor que desempeñas es valiosa para el cumplimiento de metas institucionales. 2. Reconocimiento por recaudación. 3. Reconocimiento por obtención de certificaciones.	Correo de comunicaciones internas e IntraSAT.	Mensual
6	Gerencia de Recursos Humanos	Pausas activas.	Promover el uso de Pausas activas a través de la Gimnasia Laboral.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Realiza tus pausas activas"	Correo electrónico	Mensual

7	Gerencia de Recursos Humanos	Boletines informativos en materia de salud.	Dar a conocer recomendaciones para fortalecer el sistema inmunológico, disminuir el estrés, mejorar la salud física y mental	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Boletín Informativo SAT"	Correo electrónico IntraSAT	Mensual
8	Gerencia de Recursos Humanos	Gestión del Rendimiento	Informar a los servidores el proceso de implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Establecidos en el Plan de Comunicación de la Gestión del Rendimiento del SAT 2023.	Correo electrónico	marzo, abril y diciembre
9	Gerencia de Recursos Humanos	Campaña de Vacunación	Promover la inmunización de los servidores/as del SAT ante posibles enfermedades	Gerencia de Recursos Humanos / MEDISAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Participa en las Campañas de Vacunación"	Correo electrónico	Trimestral
10	Gerencia de Recursos Humanos	Prevención del Hostigamiento Sexual	Sensibilizar sobre la Prevención del Hostigamiento Sexual	Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Trabaja sin Acoso"	Correo electrónico	27 de febrero Trimestral
11	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de formato de suspensión de renta de cuarta categoría	Comunicar a los servidores los plazos para la presentación del formato de suspensión	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de formato	Correo electrónico	enero

12	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de papeletas de permisos	Comunicar a los servidores los plazos de presentación de papeletas por justificaciones de asistencia	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de formato	Correo electrónico	1 vez al mes
13	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de informes de trabajo remoto.	Comunicar a los servidores los plazos de presentación de informes de trabajo remoto	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de informes	Correo electrónico	1 vez al mes
14	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de firma de constancias de uso de descanso físico.	Comunicar a los servidores los plazos para la firma de las constancias de uso de descanso físico vacacional	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	1 vez al semana
15	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de firma de conformidad de recepción de boletas.	Comunicar a los servidores que deberán responder la recepción de las boletas que se emiten vía correo electrónico	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	1 vez al mes
16	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de fomento de actualización de información.	Comunicar a los servidores que deben actualizar información respecto a su domicilio, estudios, familiares (hijos, cónyuge u otros)	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Actualizar información personal en el SAF y en los legajos de los servidores	Correo electrónico	1 vez al mes

ANEXO N° 04 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19.

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Gerencia de Recursos Humanos	Invitación a charlas en materia de bienestar.	Promover la participación de los servidores/as en charlas que promuevan la estabilidad emocional, manejo del estrés y salud mental.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "El SAT cuida tu salud"	Correo electrónico	Mensual
2	Gerencia de Recursos Humanos	Prevención frente al COVID-19.	Comunicar medidas de prevención contra el COVID 19	Gerencia de Recursos Humanos / MEDISAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "Cumplir con las medidas de prevención y bioseguridad" . "Usa correctamente la mascarilla" . "Lávate las manos" . "Distanciamiento Social" . "Mantener ambientes ventilados" "No bajemos la guardia" "El SAT realiza tamizaje de descarte COVID"	. Correo electrónico .Mural interno	Mensual

ANEXO 05: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

1. Señala ¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación interna del SAT conoces?

- Correo electrónico
- Intranet SAT
- Murales físicos de la GRH
- Aplicativos Google
- Porta afiches de acrílico en los ascensores
- Activaciones presenciales
- Reuniones de trabajo
- Otros:

2. ¿Con qué frecuencia utilizas los canales de comunicación interna para informarte sobre la actualidad de la entidad, eventos y noticias del SAT?

Canal	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Ocasionalmente	Nunca
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Murales Físicos de la GRH					
Aplicativos Google (Gmail, Drive)					
Whatsapp					
Porta afiches en acrílicos					
Activaciones presenciales					
Reuniones de trabajo					

3. Con respecto a los contenidos que se publican en cada uno de los canales de comunicación interna ¿Qué tan interesantes te parecen?

Canal	Muy interesantes	interesantes	Medianamente interesantes	Pocos interesantes	Nada interesantes
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Murales Físicos de la GRH					
Aplicativos Google (Gmail, Drive)					
Whatsapp					
Afiches en acrílicos					
Activaciones presenciales					
Reuniones de trabajo					

4. Con respecto a los contenidos que se publican en cada uno de los canales de comunicación interna, ¿qué tan útiles te parecen?

Canal	Muy Útiles	Útiles	Medianamente Útiles	Pocos Útiles	Nada Útiles
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Murales Físicos de la GRH					
Aplicativos Google (Gmail, Drive)					
Whatsapp					
Afiches en acrílicos					
Activaciones presenciales					
Reuniones de trabajo					

5. Con respecto al diseño de los correos electrónicos, ¿Qué tanto te gustan? (siendo el 1 el puntaje más bajo y el 5 el puntaje más alto).

6. En términos generales, ¿cuál es tu nivel de satisfacción general sobre la comunicación interna? (siendo el 1 el puntaje más bajo y el 5 el puntaje más alto).

7. ¿Conoces algún otro medio de comunicación interna que pueda ser útil para mejorar la comunicación a nivel interna del SAT? ¿Cuál?

8. ¿Qué observaciones o recomendaciones adicionales quisieras hacer sobre los canales o estrategia de comunicación interna del SAT?

ANEXO N° 06 – GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Comunicación Interna:** El proceso de Comunicación Interna tiene como objetivo establecer pautas para la transmisión de los objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos de la entidad lo que genera compromiso y un sentido de pertenencia.

Asimismo, permite que los/as servidores/as puedan comunicarse con la alta dirección, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad. Es también una herramienta clave que ayuda a reducir la incertidumbre y los efectos de las distorsiones generadas en el plano de la comunicación informal durante los diferentes procesos de cambio por los que atraviesa una institución.

- **Clima y cultura organizacional:** El proceso de Cultura y Clima Organizacional comprende la gestión de la cultura organizacional, que tiene como finalidad ayudar a los/as miembros de la entidad a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, comprende la gestión del clima organizacional, que tiene como finalidad promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los/as servidores/as de la entidad, incrementando la motivación de las personas e impactando positivamente en los resultados de la organización.

- **Necesidades de comunicación:** Diagnóstico de las necesidades de comunicación, la audiencia, el mensaje, identificación de medios y periodo para su transmisión.
- **Definición del mensaje:** Es el objeto central del proceso de comunicación, que contiene información expresada a través de textos, señales, signos, símbolos, gráficos, colores, sonidos u otros establecidos por cada entidad que faciliten la comunicación bidireccional con los/as servidores/as.
- **Canal de comunicación:** Los canales de comunicación son el soporte mediante el que se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor.