

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-0000261

Lima, 6 de abril de 2026.

VISTO:

Los Informes D000023-2026-SAT-OGA y D000026-2026-SAT-OGA de la Oficina General de Administración; los Informes D000103-2026-SAT-ORH y D000168-2026-SAT-ORH de la Oficina de Recursos Humanos; y, el Informe N.º D000139-2026-SAT-OAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225 se crea el Servicio de Administración Tributaria - SAT, órgano desconcentrado especial 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 10 y el inciso c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado con Decreto de Alcaldía N.º 015 y modificado mediante Decreto de Alcaldía N.º 012, la Gerencia General es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa de la institución y tiene entre sus funciones aprobar los planes y políticas institucionales;

Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 238-2014-SERVIR-PE se aprueba la Directiva N.º 002-2014-SERVIR-GDSRH «Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas», la cual establece que el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales comprende diversos procesos vinculados a la gestión de las relaciones entre la organización y los servidores civiles, entre ellos el proceso de comunicación interna, cuyo objetivo es transmitir y compartir mensajes dirigidos a los servidores civiles con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés en la entidad; estableciéndose, entre sus productos esperados, el plan de comunicación interna;

Que, mediante 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, la cual establece criterios y orientaciones para la gestión del referido proceso en las entidades públicas, señalando que el plan de comunicación interna constituye el documento mediante el cual se proyectan anticipadamente las líneas de acción para la implementación del proceso de comunicación interna, pudiendo elaborarse en un ciclo anual y alineado al planeamiento estratégico y operativo de la entidad; asimismo, dispone que la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces dirige y ejecuta las acciones definidas en dicho plan, mientras que el titular de la entidad fomenta el desarrollo del proceso de comunicación interna;

Que, a través de los Informes D000023-2026-SAT-OGA y D000026-2026-SAT-OGA, la Oficina General de Administración, en atención a los Informes D000103-2026-SAT-ORH y D000168-2026-SAT-ORH emitidos por la Oficina de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna del Servicio de



Administración Tributaria (SAT) correspondiente al año 2026, para su evaluación y trámite de aprobación;

Que, con Informe N.º D000139-2026-SAT-OAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable respecto a la aprobación del referido instrumento de gestión;

Con el visto bueno de la Oficina General de Administración, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a lo dispuesto en el artículo 10 y en el literal c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.º 015 y modificado con Decreto de Alcaldía N.º 012;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) correspondiente al año 2026, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Disponer que la Oficina de Recursos Humanos, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas del SAT, dirija, ejecute y efectúe el seguimiento de las acciones necesarias para la implementación del Plan aprobado.

Artículo 3º.- 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 y en la plataforma GOB.PE: www.gob.pe.

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

María del Pilar Caballero Estella
Gerente General
Servicio de Administración Tributaria



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2026



Oficina de Recursos Humanos

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.	INDICADORES DE LA ORH SEGÚN EL POI 2026	5
4.3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
5.	DIAGNÓSTICO	7
5.1.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA 2025:	7
5.2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2025:	10
5.3.	EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:	10
5.4.	NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:	11
5.5.	ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:	11
6.	MARCO ESTRATÉGICO	12
6.1.	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	12
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
6.3.	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	12
7.	PRESUPUESTO	13
8.	CANALES DE COMUNICACIÓN	13
9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:	16
10.	INDICADORES DE MEDICIÓN Y RESPONSABLES:	16
11.	ANEXOS:	18
	ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2026	20
	ANEXO 02 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS	21
	ANEXO N° 03 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SAT / NECESIDADES DE COMUNICACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	34
	ANEXO 04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA	38
	ANEXO N° 05 – GLOSARIO DE TÉRMINOS	40

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.

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 2026” 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.

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 de Gerencia General N° 286-004-00000055, que aprueba el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2025.
- Decreto de Alcaldía N° 015-2024, que aprueba el Manual de Operaciones (MOP) del Servicio de Administración Tributaria - SAT de Lima.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 285.163.00000002, que aprueba el Marco Estratégico 2025-2028 del SAT.
- Resolución de Gerencia General N° 286-004-00000217, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2026 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**

La ejecución de las acciones previstas en el presente plan se realizará con la participación de los órganos o unidades orgánicas del SAT de Lima, quienes intervienen en la identificación de necesidades de comunicación interna, bajo la coordinación y gestión directa de la Oficina de Recursos Humanos, a efectos de reflejar adecuadamente la intervención de las distintas áreas involucradas en todo el proceso de comunicación.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. **MISIÓN**

“Promover una cultura de cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias a través de un servicio transparente y de calidad en la recaudación efectiva de los ingresos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para el desarrollo de la ciudad de Lima”.

4.2. **INDICADORES DE LA ORH SEGÚN EL POI 2026**

ORH.001 – Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores.

ORH.002 – Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas - PDP.

ORH.003 – Índice de participaciones en el PDP.

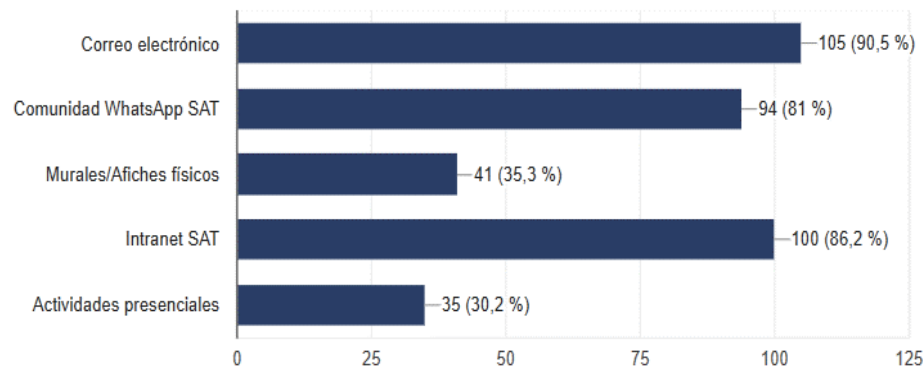
4.3. **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

5. DIAGNÓSTICO

5.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA 2025:

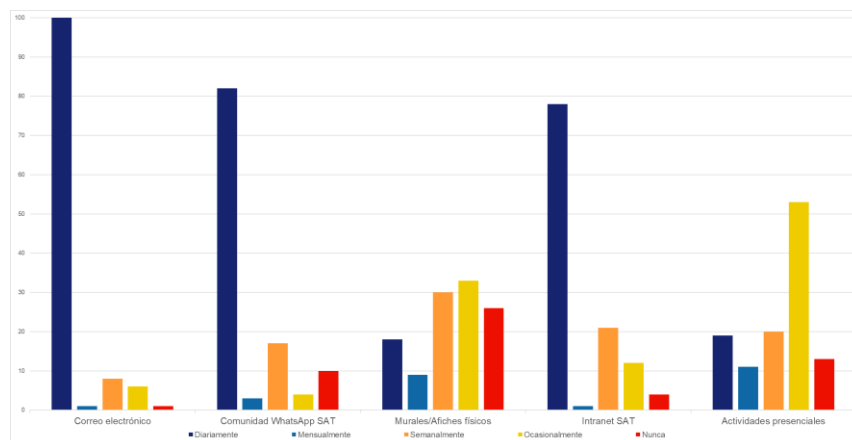
Como complemento a los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2025, y con la finalidad de profundizar en el análisis de la dimensión de comunicación interna, se consideraron los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Comunicaciones Internas, la cual permitió identificar la percepción del personal respecto al conocimiento, uso y efectividad de los canales de comunicación institucional, así como oportunidades de mejora asociadas a la oportunidad y claridad de los mensajes difundidos.

5.2.1 Canales de comunicación interna conocidos por los servidores del SAT



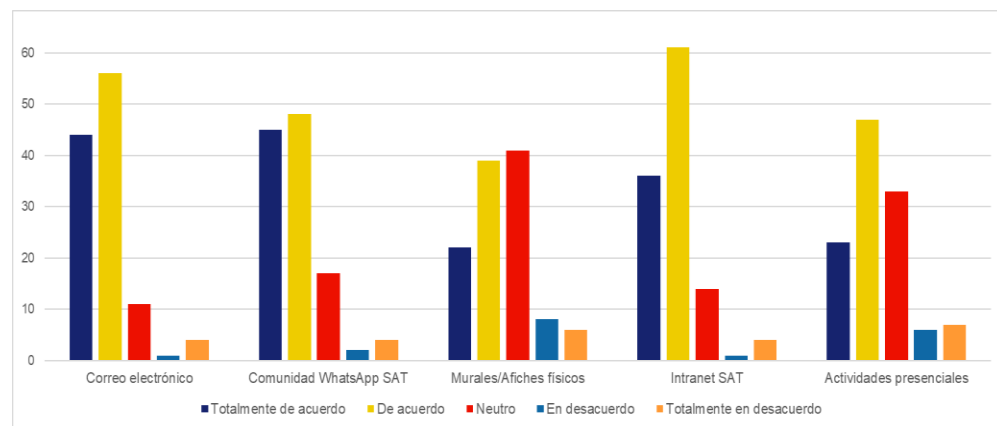
Los resultados evidencian que el correo electrónico, la Intranet institucional y la comunidad de WhatsApp del SAT constituyen los canales de comunicación interna con mayor nivel de conocimiento por parte del personal. Estos hallazgos confirman la relevancia de dichos medios como canales prioritarios para la difusión de información institucional, los cuales deberán ser fortalecidos y optimizados dentro del Plan de Comunicación Interna 2026.

5.2.2 Frecuencia de uso de los canales de comunicación interna para informarse sobre comunicados, actividades y noticias del SAT.



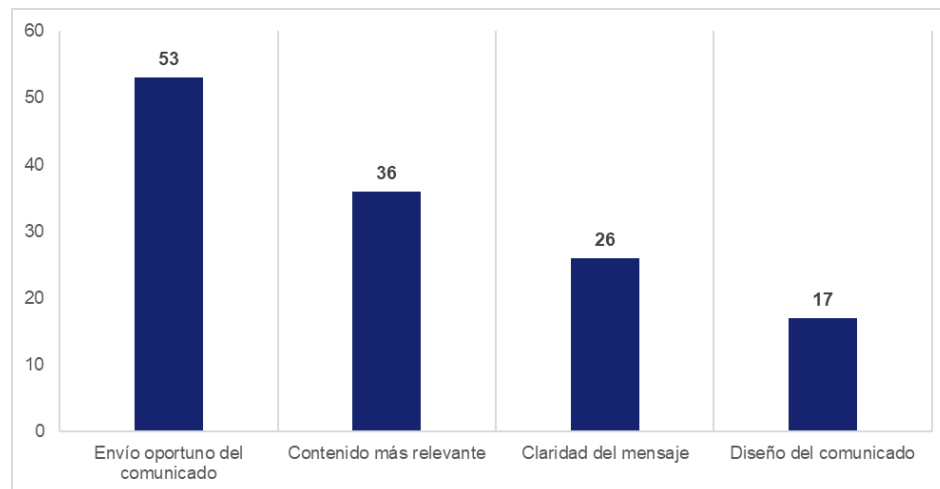
En cuanto a la frecuencia de uso, se identifica un uso predominantemente diario del correo electrónico, la Intranet y la comunidad de WhatsApp, lo que ratifica su rol central en la comunicación institucional. En contraste, los murales y afiches físicos presentan una menor frecuencia de uso, lo que evidencia la necesidad de replantear su implementación o complementar su uso con otros medios de mayor alcance.

5.2.3 Percepción de los servidores/as sobre la claridad, estructura y suficiencia de los comunicados internos.



La percepción del personal respecto a la claridad, estructura y suficiencia de los comunicados internos es mayoritariamente favorable. No obstante, se identifican márgenes de mejora asociados a la uniformidad del mensaje y su adaptación al canal de difusión, lo cual refuerza la necesidad de fortalecer lineamientos y criterios comunes en la elaboración de los comunicados institucionales.

5.2.4 Aspectos que deberían mejorar de la comunicación interna



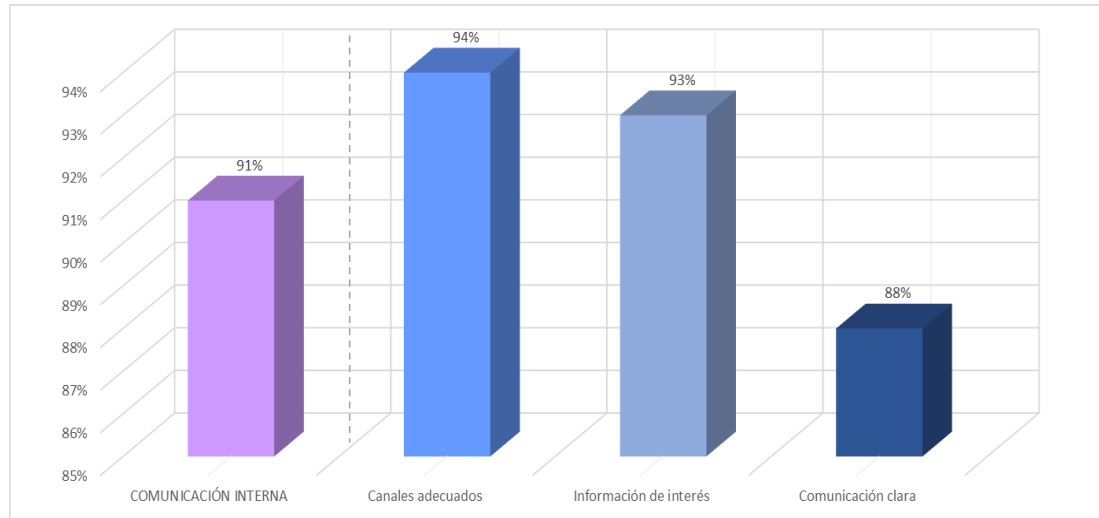
Los resultados muestran que el envío oportuno del comunicado constituye el principal aspecto de mejora identificado por el personal, seguido por la necesidad de contenidos más relevantes y mensajes más claros. Estos hallazgos evidencian una expectativa del personal por recibir información anticipada, priorizada y alineada a sus necesidades operativas, considerando además las limitaciones propias del marco normativo del sector público.

5.2.5 Aspectos a mejorar en la comunicación interna

CUADRO N° 01 – ASPECTOS A MEJORAR EN LA COMUNICACIÓN DEL SAT	
CATEGORÍA	ESTRATEGIAS
Oportunidad y canales de comunicación	Envío oportuno de los comunicados, reforzar comunicaciones presenciales, situaciones coyunturales (paros de transporte, feriados compensables, días no laborables, marcación), registrar un canal de consulta directa (WhatsApp), reiteración o constancia de ciertos mensajes.
Claridad y formato del contenido	Precisión del mensaje, reducción del peso de imágenes, mejora del soporte visual y difusión mediante afiches o material gráfico. Además, mejorar el diseño visual, uso de videos y presentación más amigable del contenido.
Comunicación bidireccional	Fortalecimiento de la escucha activa sobre las necesidades del personal; mejora de la coordinación entre áreas antes de la emisión de comunicados.
Canales y forma de difusión	Optimización de canales de comunicación y priorización de un canal principal; incorporación de un buzón de consulta directa.

El Cuadro N.º 01 presenta la sistematización de los principales aspectos de mejora identificados a partir de las respuestas abiertas de la Encuesta de Comunicación Interna 2025. Dichas respuestas fueron analizadas y consolidadas en categorías comunes, permitiendo identificar oportunidades orientadas a mejorar la oportunidad y anticipación de los comunicados, optimizar los canales de difusión, fortalecer la claridad y el formato del contenido, y promover una comunicación interna más articulada, bidireccional y equitativa en la entidad.

5.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2025:



Como se puede observar, de acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional 2025, en la dimensión de Comunicación interna se evidencia que el porcentaje más bajo en la medición corresponde al indicador relacionado con la transmisión de una comunicación fluida y clara a través de los canales de comunicación, el cual alcanza un 88%. Por consiguiente, se deben implementar medidas orientadas a mejorar la planificación, uniformidad y seguimiento de la información difundida, así como optimizar el uso y la articulación de los canales de comunicación institucional, con la finalidad de mejorar la comprensión de los mensajes y reforzar la percepción positiva del personal.

5.3. EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:

La Oficina 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:



5.4. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:

La Oficina de Recursos ha emitido una comunicación a todas las oficinas de la entidad solicitando 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.

5.5. 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

6. MARCO ESTRATÉGICO

6.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN

Fortalecer la comunicación interna institucional del SAT mediante la optimización de la claridad, oportunidad y pertinencia de los mensajes, así como la articulación efectiva de los canales de difusión; garantizando que la información estratégica llegue de manera equitativa a todos los servidores para mejorar el desempeño y la eficiencia en la gestión de los procesos institucionales.

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.
- Mejorar la articulación y difusión de la información institucional relevante, priorizando la pertinencia y oportunidad de los contenidos comunicados entre las distintas unidades orgánicas del SAT.
- Asegurar que el personal conozca de manera clara y oportuna las metas, logros y disposiciones 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 el fortalecimiento de la cultura de integridad y ética pública mediante acciones de comunicación interna que refuercen valores institucionales y buenas prácticas entre los/las servidores/as del SAT.
- Optimizar la claridad, coherencia y comprensión de los mensajes institucionales, asegurando que la información difundida sea precisa, uniforme y adecuada al canal utilizado, en atención a las necesidades del personal.

6.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El presente Plan de Comunicación Interna para el año 2026, contribuye al cumplimiento del Indicador FI.ORH.001 "Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores" de acuerdo con el Plan Operativo Institucional 2026.

7. PRESUPUESTO

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, en función de las necesidades de comunicación identificadas. La Oficina de Recursos Humanos responsable de la coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades del plan, en coordinación con las unidades orgánicas solicitantes, quienes participan activamente informando sus requerimientos de comunicación y colaborando con la ejecución de las acciones definidas. En ese sentido, la ejecución de las actividades considera un presupuesto anual asociado al uso de herramientas de soporte para la elaboración de piezas gráficas y audiovisuales, conforme al siguiente detalle:

CUADRO N° 02 – PRESUPUESTO PCI 2026	
DETALLE	PRESUPUESTO ANUAL
Herramienta de diseño gráfico CANVA	S/ 240.00
Aplicación de edición de vídeos CAPCUT	S/ 760.00
TOTAL	S/ 1000.00

Cabe precisar que el presupuesto consignado corresponde a herramientas de apoyo para la comunicación interna, bajo la responsabilidad operativa y de gestión a cargo de la Oficina de Recursos Humanos.







8. CANALES DE COMUNICACIÓN

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

CUADRO N° 03: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Canales	Imagen	Características	Unidades de Apoyo
<p>Correo Electrónico</p>		<p>Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas y/o videos. Dirección del correo institucional: comunicaciones-internas@sat.gob.pe</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Tecnología e Informática</p>
<p>IntraSAT</p>		<p>Portal Virtual Institucional IntraSAT</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Tecnología e Informática</p>
<p>Aplicativos Google</p>		<p>Medio digital de difusión masiva de piezas gráficas, videos, realizar encuestas, agendar capacitaciones. Dirección del correo: sat.ogrh@gmail.com</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Tecnología e Informática</p>
<p>Comunidad SAT (Whatsapp)</p>		<p>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 y facilita la interacción en todos los niveles de la organización</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional</p>

CUADRO N° 04: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Canales	Imagen	Características	Unidades de Apoyo
Facebook		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas, videos.	Oficina de Imagen Institucional
Google Meet		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 y afiches físicos de la GRH		Medio físico, ubicado en los pasadizos y entornos de las sedes del SAT.	Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Administración
CHATBOT (proyecto)		Se plantea iniciar con la ejecución del proyecto “Chatbot” como medio de comunicación para fortalecer la comunicación bidireccional, remitir información relevante para cada colaborador y como ayuda digital para absolver consultas del personal respecto a temas de Recursos Humanos.	Oficina de Tecnología e Informática
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.
Canales en línea		Medio digital ubicado en una carpeta compartida, mediante el cual, las unidades orgánicas del SAT guardarán los diferentes comunicados a publicarse de acuerdo a sus necesidades de comunicación para el presente año 2026	Todas las unidades orgánicas que demanden comunicaciones institucionales.

Fuente: Oficina 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: asegurar que la comunicación sea comprendida por todos/as los servidores/as a través de un lenguaje preciso.
- Enfoque emocional: incorporar mensajes que promuevan espacios de reflexión, contención y estabilidad emocional, considerando el contexto laboral y las necesidades del personal.
- Oportunidad del mensaje: garantizar que la información llegue a los/las servidores/as en el plazo más breve posible, utilizando de manera articulada los distintos canales de comunicación interna.
- Uso de fuentes oficiales: respaldar la emisión de los comunicados con fuentes oficiales y validadas, especialmente en aquellos relacionados con disposiciones internas, lineamientos o cambios institucionales.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

La Oficina de Recursos Humanos es 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. Asimismo, se aplicará una encuesta virtual en el mes de diciembre de 2026, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los/as servidores/as del SAT, así como eficacia de los canales de difusión y el contenido de los mensajes. (Anexo N° 04).

Cabe precisar que las preguntas relacionadas a la gestión de la Comunicación Interna podrán incorporarse en la Encuesta de Clima Laboral SAT 2026 y directamente ejecutadas la Encuesta de Satisfacción sobre las Comunicaciones Internas.

10. INDICADORES DE MEDICIÓN Y RESPONSABLES:

Con la finalidad de realizar el seguimiento del cumplimiento del Plan de Comunicación Interna 2026, se establecieron indicadores de medición con un enfoque de control de gestión y mejora continua, orientados a evaluar tanto la ejecución de las acciones comunicacionales como el nivel de articulación con las unidades orgánicas solicitantes.

Asimismo, se precisa que la plantilla base para los comunicados internos a elaborarse durante el presente ejercicio está alineada a las directrices de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. La Oficina de Recursos Humanos es la responsable de canalizar estas pautas e informar a las áreas usuarias con la debida anticipación para la elaboración o, de ser el caso, el rediseño de sus piezas gráficas.

Por consiguiente, cada área es responsable de la elaboración y envío oportuno de sus comunicados a la ORH y al personal encargado de la difusión, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

CUADRO N°05: INDICADORES DE MEDICIÓN				
Indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Periodicidad	Responsable
Calidad del insumo comunicacional	Mide la cantidad de comunicaciones con reprocesos o rediseño del mensaje (fe de erratas)	$(N.º \text{ de comunicados con reproceso} / \text{Total de comunicados difundidos}) \times 100$	Anual	Oficina de Recursos Humanos
Cumplimiento de comunicaciones internas	Mide el nivel de ejecución de los comunicados difundidos respecto a los requerimientos recibidos durante el periodo	$(N.º \text{ de comunicados difundidos} / N.º \text{ de comunicados solicitados}) \times 100$	Anual	Oficina de Recursos Humanos
Diversificación de formatos comunicacionales	Mide el uso de formatos alternativos (videos, piezas gráficas, comunicados visuales) respecto del total de comunicaciones	$(\text{Comunicados en formatos visuales} / \text{Total de comunicados difundidos}) \times 100$	Anual	Oficina de Recursos Humanos
Cumplimiento de comunicaciones programadas por área	Mide el nivel de ejecución de las comunicaciones solicitadas por cada unidad orgánica respecto a lo inicialmente programado	$(\text{Comunicados remitidos} / \text{Comunicados programados}) \times 100$	Anual	Unidad orgánica solicitante
Oportunidad en la entrega de insumos comunicacionales por área	Mide el cumplimiento del plazo de entrega por parte de las áreas, según la fecha programada de difusión del comunicado, a fin de garantizar su publicación oportuna.	$(N.º \text{ de solicitudes de comunicación remitidas dentro del plazo establecido} / \text{Total de solicitudes de comunicación recibidas}) \times 100$	Anual	Oficina de Recursos Humanos/Unidad orgánica solicitante

Nota. La oportunidad de difusión de los comunicados está condicionada a la entrega oportuna y completa de los insumos comunicacionales por parte de las unidades orgánicas solicitantes.

De manera complementaria, y cuando la naturaleza de la comunicación lo amerite, la Oficina de Recursos Humanos podrá realizar mediciones periódicas de seguimiento (mensuales o trimestrales), orientadas a evaluar el alcance, la interacción y la efectividad de determinadas acciones de comunicación interna, con la finalidad de fortalecer la toma de decisiones y la mejora continua del proceso.

11. 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 – Encuesta de satisfacción de los canales de comunicación interna.
- Anexo 5 – Glosario de términos.

ELABORADO POR



Firmado digitalmente por GUTIERREZ SALINAS Karla Alessandra FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.03.2026 16:08:19 -05:00



Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.03.2026 16:15:00 -05:00

KARLA ALESSANDRA GUTIERREZ SALINAS
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS

JESSICA UBALDINA PALOMINO SÁNCHEZ
ESPECIALISTA EN BIENESTAR Y DESARROLLO DE PERSONAL III

REVISADO Y APROBADO POR



Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ALAYO Jose Luis FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.03.2026 16:44:56 -05:00

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALAYO
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



Firmado digitalmente por AQUINO INGUNZA Alvaro Hernando FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2026 10:17:25 -05:00

ALVARO HERNANDO AQUINO INGUNZA
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



Firmado digitalmente por CABALLERO ESTELLA Maria Del Pilar FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.04.2026 09:50:14 -05:00

MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA
GERENTE GENERAL

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2026

(Para su llenado ver las consideraciones)

N	ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGANICA	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	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	Subgerencia de gestión de cobranza	Campaña masiva	Dar a conocer la importancia de la emisión masiva para el SAT y las metas esperadas para el primer bimestre del año	Alta dirección	Todos los servidores de la entidad	"Se inicia la campaña masiva 2026" / "inicia la actividad más importante del año" / "la meta para esta campaña masiva es de..."	IntraSAT / correo electrónico	2° semana de enero 1° semana de febrero
2	Subgerencia de gestión de cobranza	Vencimientos tributarios	Dar a conocer las fechas y las metas a alcanzar para cada vencimiento	Gerencia de operaciones	Todos los servidores de la entidad	Este (día) de (mes) es nuestro (1°, 2°, 3°, 4°) vencimiento y debemos alcanzar s/ En la recaudación	IntraSAT / correo electrónico	1° y 4° semana de: febrero / mayo / agosto / noviembre
3	Subgerencia de gestión de cobranza	Meta MEF	Dar a conocer la importancia de la meta del plan de incentivos propuesto por el ministerio de economía y finanzas	Gerencia de operaciones	Todos los servidores de la entidad	¿Sabes qué es la meta MEF? / en este 2026 la meta MEF es de s/	IntraSAT / correo electrónico	Al publicarse meta MEF / cada fin de mes posterior
4	Subgerencia de gestión de cobranza	Resultados	Resaltar el logro de metas y objetivos de recaudación de cada vencimiento y logros anuales	Alta dirección	Todos los servidores de la entidad	Lo logramos, alcanzamos la meta del (1°, 2°, 3°, 4°) vencimiento / logramos la meta anual /alcanzamos la meta MEF	IntraSAT / correo electrónico	Febrero / mayo / agosto / noviembre y al lograr meta anual DGF / total / meta MEF
5	Subgerencia de gestión de cobranza	Servicio del SAT	Difundir un servicio con el que cuenta el SAT, que puede beneficiar a los ciudadanos orientándolos al pago son descuento por su deuda de papeletas	Alta dirección	Todos los servidores de la entidad	El SAT cuenta con un servicio informativo y preventivo "alerta pitazo" ... te permite conocer si tiene una nueva papeleta	IntraSAT / correo electrónico	Febrero / junio / octubre
6	Oficina General De Innovación Y Desarrollo Tecnológico	Iniciativas de Innovación Digital SAT	Inspirar, involucrar y empoderar al personal, contribuyendo así al éxito del Laboratorio de Innovación Digital SAT.	Jefe de la Oficina de Innovación y Desarrollo Tecnológico - Líder de INNOVASAT LAB	Todas(os) las(os) servidores de la Entidad	Difusión de soluciones digitales generadas por el Laboratorio de Innovación Digital del SAT	Correo institucional o WhatsApp (equipo SAT) INTRASAT (Sección Novedades o video visible)	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
7	Oficina General De Innovación Y Desarrollo Tecnológico	Nuevas tecnologías	Facilitar la adopción, integración y uso efectivo de nuevas tecnologías dentro de la organización, asegurando que el personal esté informado, capacitado y comprometido con el cambio, para maximizar el impacto.	Jefe de la Oficina de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Todas(os) las(os) servidores de la Entidad	Difusión de nuevas tecnologías a implementarse en el SAT	Correo institucional o WhatsApp (equipo SAT) - INTRASAT (Sección Novedades o video visible)	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.
8	Oficina General De Innovación Y Desarrollo Tecnológico	Cultura Digital SAT	Promover una cultura de innovación digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital del Estado Peruano.	Jefe de la Oficina de Innovación y Desarrollo Tecnológico - Líder de INNOVASAT LAB	Todas(os) las(os) servidores de la Entidad	- Difusión de conceptos clave sobre Innovación Digital - Difusión de capacitaciones SGTD-PCM - Difusión de eventos SGTD-PCM - Difusión de Talleres INNOVASAT LAB	Correo institucional o WhatsApp (equipo SAT) INTRASAT (Sección Novedades o video visible)	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.
9	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Difusión de beneficios gestionados por la OFC, dirigidos para los colaboradores del SAT	Que personal del SAT pueda acceder a distintos beneficios como descuentos en distintos establecimientos	OFC	Colaboradores del SAT	El SAT de Lima incentiva a sus colaboradores a través de beneficios exclusivos	IntraSAT, correo institucional, WhatsApp (equipo SAT)	A lo largo del año, de acuerdo al desarrollo de las actividades
10	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Actividades enmarcadas en el programa de Responsabilidad Social	Informar al personal del SAT sobre las convocatorias para realizar voluntariado	OFC	Colaboradores del SAT	El SAT de Lima promueve la participación de sus colaboradores en actividades de voluntariado, con la finalidad de dar respuesta, de manera organizada, a necesidades de la sociedad	IntraSAT, correo institucional, WhatsApp (equipo SAT)	A lo largo del año, según necesidad

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
11	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¡Conoce el Modelo de Integridad Pública!	Difundir los nueve (9) componentes del Modelo de Integridad, aprobado por Decreto Supremo N° 148-024-PCM.	OIC	Toda la entidad	Fortalezcamos nuestra cultura: Descubre los componentes del Modelo de Integridad.	Correo institucional y/o whatsapp (equipo SAT)	2 veces al mes
12	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano: canal para denunciar actos de corrupción	Garantizar que el personal identifique a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano como canal para la presentación de denuncias de presuntos actos de corrupción.	OIC	Toda la entidad	Cero tolerancias a la corrupción: conoce la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
13	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Medidas de Protección al Denunciante	Fortalecer la confianza del servidor mediante el conocimiento de las salvaguardas legales que garantizan su protección tras una denuncia.	OIC	Toda la entidad	Compromiso con tu seguridad: Conoce las medidas que te protegen y respaldan al denunciar presuntos actos de corrupción.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
14	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce la Directiva para la atención de denuncias de presuntos actos de corrupción	Precisar los lineamientos normativos y el procedimiento para el tratamiento de las denuncias por actos de corrupción.	OIC	Toda la entidad	Conozca el flujo establecido en nuestra Directiva para la atención transparente de denuncias.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Semestral
15	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Política del Sistema de Gestión Antisoborno del SAT	Fortalecer la conducta ética del personal mediante la difusión estratégica de los compromisos y prohibiciones orientados a la prevención del soborno.	OIC	Toda la entidad	Cero tolerancias al soborno: conozca los lineamientos que aseguran una gestión transparente e íntegra.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Marzo y Noviembre

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
16	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conflicto y gestión de intereses	Fortalecer la capacidad del servidor sobre los tipos de conflictos de intereses y la forma de gestionarlos	OIC	Toda la entidad	Identifique oportunamente situaciones que comprometan su juicio y gestione sus conflictos de intereses.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Febrero y Agosto
17	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Sujetos obligados a presentar DJI	Garantizar el cumplimiento normativo mediante la identificación de los cargos obligados a presentar su declaración en la plataforma SIDJI.	OIC	Toda la entidad	Verifique si su cargo está sujeto a la presentación de la DJI y cumpla oportunamente a través del SIDJI.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Marzo, Junio y Septiembre
18	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Presenta tu Declaración Jurada de Intereses.	Fomentar la presentación oportuna de las Declaraciones Juradas de Intereses.	OIC	Toda la entidad	Conoce los plazos para la presentación oportuna de las Declaraciones Juradas de Intereses	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Marzo, Junio y Septiembre
19	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Registro de visitas en línea y agendas oficiales	Promover la rendición de cuentas mediante el registro de visitas en línea y agendas oficiales.	OIC	Toda la entidad	Conoce la importancia del registro de visitas en línea y agendas oficiales.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Abril y Agosto
20	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Código de Ética de la Función Pública	Promover la interiorización de los principios, deberes y prohibiciones que se contemplan en el Código de Ética de la Función Pública.	OIC	Toda la entidad	Nuestra ética es la mejor carta de presentación: conozca y aplique los principios que guían su labor diaria con integridad.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mayo y Julio

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
21	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Código de Ética y Conducta del SAT	Consolidar una cultura organizacional íntegra mediante la adopción de los compromisos de conducta y valores que rigen la labor en el SAT.	OIC	Toda la entidad	Excelencia con integridad: Conoce los compromisos de nuestro Código de Conducta.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Abril y Octubre
22	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Sabes cuáles son los tipos de delitos de contra la Administración Pública?	Instruir al personal sobre las tipologías de delitos de corrupción para facilitar su identificación según la Directiva N° 002-2023-PCM/SIP, "Directiva para la Gestión de denuncias y solicitudes de medidas de protección al denunciante de actos de corrupción recibida a través de la plataforma única de denuncias del ciudadano"	OIC	Toda la entidad	Identificar es prevenir: conozca los actos que constituyen delitos de corrupción y proteja la integridad de nuestra función pública.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Septiembre
23	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Tu Voz Cuenta: Innovación Ética para un SAT Más Íntegro	Canalizar las propuestas de los colaboradores para optimizar los controles de integridad y fortalecer la eficiencia en los procesos internos de la entidad.	OIC	Toda la entidad	Tu aporte construye un SAT más íntegro: Comparte tus ideas y fortalezcamos juntos los controles de integridad.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Julio
24	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Qué es la integridad pública?	Difundir el concepto de integridad pública y sensibilizar al personal sobre su rol estratégico en el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	OIC	Toda la entidad	Conozca qué es la integridad pública y los pilares que garantizan una gestión transparente.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Febrero y Mayo

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
25	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce el procedimiento de dádivas, cortesías o beneficios	Estandarizar el comportamiento ético del personal ante el ofrecimiento de atenciones de terceros, asegurando la imparcialidad del servicio en el SAT.	OIC	Toda la entidad	Tu conducta ética fortalece la confianza institucional. Conoce el procedimiento de dádivas, cortesías o beneficios.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Abril y Octubre
26	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Qué es el deber de neutralidad electoral?	Fomentar el ejercicio imparcial de la función pública en el SAT mediante el cumplimiento estricto de las normas de neutralidad.	OIC	Toda la entidad	La neutralidad electoral es un deber del servicio público: actúe con imparcialidad y preserve la confianza en el SAT.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Marzo y Septiembre
27	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Qué es la debida diligencia?	Fomentar la aplicación de acciones orientadas a la identificación y evaluación de riesgos, que respalden la toma de decisiones y fortalezcan el desempeño ético en el SAT.	OIC	Toda la entidad	Decisiones con respaldo ético: conozca cómo la debida diligencia nos permite evaluar riesgos y actuar con transparencia en nuestra labor diaria	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Febrero y Agosto
28	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Día Internacional contra la Corrupción	Reafirmar el compromiso ético institucional y sensibilizar al personal sobre la importancia de prevenir y combatir la corrupción.	OIC	Toda la entidad	Cada 9 de diciembre reafirmamos nuestro compromiso con la integridad y la lucha contra la corrupción.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	9 de Diciembre
29	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Participa de la encuesta de Integridad 2026	Incentivar la participación de los servidores del SAT para obtener un diagnóstico que permita fortalecer la cultura ética institucional.	OIC	Toda la entidad	Tu participación en la Encuesta de Integridad 2026 es clave para fortalecer la cultura ética del SAT.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Julio

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
30	Oficina de Integridad y Cumplimiento	En el SAT, celebramos la Semana de la Integridad: Por un Perú Integro.	Incentivar la participación del personal en las jornadas de capacitación y sensibilización en el marco de la Semana de la Integridad 2026.	OIC	Toda la entidad	Participa en las actividades y charlas de la Semana de la Integridad 2026 y fortalezcamos juntos una cultura ética en el SAT.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Diciembre
31	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce las funciones de la Oficina de Integridad y Cumplimiento	Visibilizar el rol preventivo y orientador de la Oficina de Integridad y Cumplimiento.	OIC	Toda la entidad	La OIC promueve la ética y la integridad pública, gestiona denuncias, supervisa el cumplimiento de normas de transparencia y conflictos de interés, y apoya la implementación del Modelo de Integridad y del Sistema de Control Interno.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mayo, Junio, Agosto y Noviembre
32	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Resultado del ICP 2025: Avances del Modelo de Integridad	Dar conocer los resultados del Índice de Capacidad Preventiva del SAT 2025	OIC	Toda la entidad	Conozca los avances del SAT en el Índice de Capacidad Preventiva 2025.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Marzo
33	Oficina de Integridad y Cumplimiento	La importancia del Sistema de Control Interno: avances y resultados	Sensibilizar a los servidores de la entidad sobre la importancia del Sistema de Control Interno, así como difundir los avances y resultados de su implementación, como herramienta clave para una gestión eficiente, ética y orientada a resultados.	OIC	Toda la entidad	El Sistema de Control Interno es clave para una gestión íntegra y eficiente.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Enero, Abril, Julio y Octubre
34	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce Nuestros Valores Institucionales	Fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los servidores de la entidad, promoviendo la interiorización y aplicación de los valores institucionales en el ejercicio de sus funciones.	OIC	Toda la entidad	Nuestros valores institucionales guían nuestro comportamiento y fortalecen una gestión pública eficiente y comprometida con el ciudadano.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Agosto y Noviembre

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
35	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce sobre el Sistema Nacional de Control (SNC): Informes de Control Simultaneo y Posterior	Promover el conocimiento y el cumplimiento de los requerimientos del Sistema Nacional de Control, mediante la difusión de información sobre los informes de control simultáneo y posterior.	OIC	Toda la entidad	Transparencia que rinde cuentas: colabore con la atención oportuna de los requerimientos del SNC y fortalezca la cultura de control en nuestra institución.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Febrero, Mayo y Noviembre
36	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Integridad en Datos: Transparencia y Acceso a la Información Pública	Fortalecer la transparencia institucional, la rendición de cuentas y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública	OIC	Toda la entidad	Gestión abierta, confianza ciudadana: conozca cómo atender solicitudes de información, sus excepciones y la importancia de rendir cuentas con integridad.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Abril, Julio, Octubre y Diciembre
37	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce los riesgos que afectan la integridad pública	Informar a los servidores de la entidad sobre los riesgos que afectan la integridad pública, sus tipos, y la metodología para su identificación y mitigación, promoviendo una gestión íntegra.	OIC	Toda la entidad	Anticipar es proteger: Conocer y gestionar los riesgos que afectan la integridad pública permite prevenir y fortalecer la ética institucional.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Febrero, Mayo y Octubre
38	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce la Política Institucional de integridad y de lucha contra la corrupción	Difundir la Política Institucional de integridad y de lucha contra la corrupción	OIC	Toda la entidad	La lucha contra la corrupción es un compromiso de todos: lea la Política Institucional de Integridad y de lucha contra la corrupción.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Junio, Septiembre, Noviembre y Diciembre
39	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Conoce la plataforma Libro de Reclamaciones	Difundir la plataforma Libro de Reclamaciones	OIC	Toda la entidad	Conoce la plataforma para el registro y atención de reclamos del Estado.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
40	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Qué reclamar en el Libro de Reclamaciones?	Facilitar al ciudadano el uso del Libro de Reclamaciones	OIC	Toda la entidad	Conoce qué se debe registrar en el Libro de Reclamaciones.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mensual

Nº	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
41	Oficina de Integridad y Cumplimiento	¿Cómo se registra y realiza el seguimiento de un reclamo?	Sensibilizar sobre el procedimiento que los administrados deben realizar para registrar y hacer seguimiento a sus reclamos	OIC	Toda la entidad	Conoce cómo registrar y hacer seguimiento a un reclamo.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT); INTRASAT (guía)	Trimestral
42	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Plazos de atención de reclamos	Difundir el plazo para la atención de reclamos	OIC	Toda la entidad	Conoce el tiempo para la atención de los reclamos a la entidad.	Correo institucional y/o WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
43	Subgerencia de Orientación Y Registro	Atender al ciudadano es nuestra prioridad	Lograr la importancia del buen trato al ciudadano se inicia desde la puerta	SOR	Todo el personal SAT	Todos atendemos al ciudadano cumpliendo oportunamente con nuestro trabajo	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad
44	Subgerencia de Orientación Y Registro	¿Por qué es importante un buen servicio?	Brindar un buen servicio al ciudadano implica muchas ventajas para el SAT	SOR	Todo el personal SAT	Cumplir con las expectativas del ciudadano mejora la imagen del SAT	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad
45	Subgerencia de Orientación Y Registro	¿Por qué la satisfacción al Ciudadano en la atención?	Fomentar el buen trato al ciudadano	SOR	Todo el personal SAT	La satisfacción en la atención al ciudadano representa el frado de cumplimiento de los objetivos del SAT	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad
46	Subgerencia de Orientación Y Registro	Difundir los servicios digitales que ofrece el SAT	Que todo el personal SAT conozca y oriente sobre los servicios digitales que dispone el SAT	SOR	Todo el personal SAT	Conoce la opción Paga en línea en 1, 2, por 3	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad Febrero mayor difusión
47	Subgerencia de Orientación Y Registro	Conoce nuestra página web	Nos permite brindar orientación clara y uniforme, asegura que la información sea actualizada y confiable	SOR	Todo el personal SAT	Nos fortalece como imagen institucional y optimizar los procesos internos	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
48	Subgerencia de Orientación Y Registro	Yo me esmero atendiendo a mi cliente interno	Que todo el personal SAT se sensibilice que formamos parte de una cadena de acciones para lograr un objetivo común: nuestros ciudadanos de Lima	SOR	Todo el personal SAT	Las áreas deben conocer que son claves de éxito para culminar exitosamente la atención de los ciudadanos	Correo institucional	A lo largo del año, según necesidad
49	Oficina General de Administración	Obligaciones y Responsabilidades del usuario que tiene bienes, muebles Patrimoniales asignados	Garantizar el uso Adecuado, responsable y Controlado de los bienes Muebles patrimoniales del SAT, conforme a la Normativa vigente del MEF	OGA	Todo el personal SAT	Utilizar el bien mueble patrimonial de manera óptima, garantizando que su uso se de conforme al manual de uso o especificaciones técnicas cuando corresponda. No trasladar los bienes muebles patrimoniales del lugar designado ante el SAT, salvo necesidad y previa comunicación al especialista en servicios Generales de la OGA.	Correo institucional	Mensual
50	Oficina General de Administración	Plan de Seguridad para situaciones de Emergencia	Describir la organización, responsabilidad y actividades a ejecutarse en casos de emergencia que se presenten en la Institución	OGA	Todo el personal SAT	Obligaciones, Participación y Acciones a seguir Antes, durante y Después de una Emergencia	Correo institucional e IntraSAT	Trimestral y permanente
51	Oficina General de Administración	Ingreso y salida de personas a las Instalaciones del SAT	Establecer las responsabilidades y pautas para cumplimiento de normas de seguridad para el ingreso y salida de personal a las instalaciones del SAT	OGA	Todo el personal SAT	Responsabilidades y pautas que norman el ingreso y salida de personal a las Instalaciones del SAT	Correo institucional e IntraSAT	Mensual y permanente
52	Oficina General de Administración	Transferencia de documentos al Archivo Central	Dar a conocer el procedimiento para la transferencia de documentos de las unidades orgánicas al Archivo Central	OGA	Todo el personal SAT	"Ordenar y foliar los documentos" "Elaborar el inventario general, de registro o analítico" "Coordinar el traslado de documentos y Grabar el inventario en el sistema SGEDA" "Descargue aquí los formatos"	Correo institucional	Bimensual

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
53	Oficina General de Administración	Solicitud de documentos al Archivo Central	Dar a conocer el procedimiento para la solicitud de documentos del personal del SAT al Archivo Central	OGA	Todo el personal SAT	<p>"Primero verificar si el documento se encuentra en su respectivo archivo"</p> <p>"Solicitar documentos al Archivo Central a través del correo ATENCIÓN DE DOCUMENTOS ARCHIVO CENTRAL, enviado la plantilla de solicitud de documentos"</p> <p>"Indicar el tipo de atención: digital, original préstamo, original transferencia, copia fedateada en digital o físico"</p> <p>"Descargue aquí la plantilla"</p>	Correo institucional	Bimensual
54	Oficina General de Administración	Difusión del Plan de Continuidad Operativa	La finalidad principal de la difusión del Plan de Continuidad Operativa es asegurar que todo el personal de la organización conozca, comprenda y sepa cómo ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para responder eficazmente ante una interrupción o desastre, minimizando el impacto en las operaciones críticas y facilitando una pronta recuperación.	OGA	Todo el personal SAT	<p>El Plan de Continuidad Operativa garantiza que, ante cualquier interrupción, el SAT seguirá prestando sus servicios críticos a la ciudadanía"</p> <p>"En caso de crisis, sigue estrictamente los canales y la jerarquía de comunicación definidos en el PCO. La información oportuna y precisa es esencial para la toma de decisiones."</p>	Correo institucional	Abril y Agosto
55	Oficina General de Administración	Difusión respecto a la Presentación de Declaración Jurada de Bienes y rentas	La difusión sobre la presentación de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas (DJBR) tiene como objetivo principal garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública.	OGA	Todo el personal SAT	<p>Recuerde la fecha límite: La DJBR debe presentarse dentro del plazo establecido por la normativa vigente (al inicio, periódicamente y al cese de funciones)".</p> <p>"Asegúrese de contar con toda la documentación de respaldo antes de iniciar el proceso de declaración para evitar errores y retrasos"</p>	Correo institucional	Mensual

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
56	Oficina de Tecnologías de la Información	Política de Administración de Software	Dar a conocer la Política de Administración de Software	OTI	Todo el personal SAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. No descargar ni instalar ningún software. No distribuir software de su propiedad. 2. Todo software e instalación debe ser solicitada mediante el Sistema de Requerimiento 	Correo institucional	Semestral (marzo y setiembre)
57	Oficina de Tecnologías de la Información	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.	OTI	Todo el personal SAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. El uso correcto de las impresoras, PCs y Laptops. 2. Autorización de los requerimientos 	Correo institucional	Bimestral
58	Oficina de Tecnologías de la Información	Recomendaciones en materia de Seguridad de la Información	Concientizar y fomentar una cultura de seguridad de la información en la entidad	OTI	Todo el personal SAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidados en el manejo de la información 2. Uso adecuado del correo electrónico 3. No seas víctima de la ingeniería social 4. Cuidate del phishing 5. Confidencialidad de usuarios y contraseñas 	Correo institucional	Mensual (durante la 3ra semana de cada mes)
59	Oficina de Tecnologías de la Información	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.	OTI	Todo el personal SAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 	IntraSAT	Trimestral
60	Oficina de Tecnologías de la Información	Encuesta de percepción del colaborador de los sistemas implementados en la institución	Obtener la percepción de nuestros usuarios internos sobre los sistemas implementados en la institución.	OTI	Todo el personal SAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es importante su opinión. 2. La encuesta es confidencial 	Correo institucional	Noviembre (primera quincena)

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
61	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Difusión de lineamientos estratégicos (Misión)	Fortalecer el conocimiento y la comprensión de la misión institucional entre los colaboradores y grupos de interés, a fin de promover el alineamiento de las actividades y decisiones con el propósito fundamental de la entidad.	OPP	Todos/as los servidores/as de la entidad	Conocer y comprender la misión fortalece el compromiso con los objetivos de la institución.	Correo institucional	Semanal Marzo: lunes 16 y 23 Junio: lunes 1, 8, 15 y 22 y 28 Setiembre: lunes 7, 14, 21 y 28 Octubre: lunes 5, 12, 19 y 26 Diciembre: lunes 7, 14, 21 y 28
62	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Difusión de lineamientos estratégicos (Valores)	Promover la interiorización y práctica de los valores institucionales en los servidores y colaboradores, fomentando una cultura organizacional basada en principios éticos, integridad y compromiso con el servicio público.	OPP	Todos/as los servidores/as de la entidad	Los valores institucionales guían nuestro comportamiento y fortalecen la confianza de la ciudadanía.	Correo institucional	Semanal Marzo: miércoles 18 y 25. Junio: miércoles 3, 10, 17 y 24. Setiembre: miércoles 2, 9, 16, 23 y 30. Octubre: miércoles 7, 14, 21 y 28. Diciembre: miércoles 2, 16, 23 y 30.
63	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Difusión de lineamientos estratégicos (Objetivos Estratégicos)	Socializar las estrategias vinculadas con los objetivos institucionales con los servidores y áreas involucradas para asegurar su comprensión, apropiación y adecuada implementación en el desarrollo de las actividades y procesos de la entidad.	OPP	Todos/as los servidores/as de la entidad	Conocer las estrategias vinculadas a los objetivos estratégicos fortalece la planificación y mejora la toma de decisiones en la gestión pública.	Correo institucional	Semanal Marzo: viernes 20 y 27. Junio: viernes 5, 12, 19 y 26. Setiembre: viernes 4, 11, 18 y 25. Octubre: viernes 2, 9, 16, 23 y 30. Diciembre: viernes 4, 11 y 18.

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	Oficina de Recursos Humanos	Elaboración de videos institucionales fechas especiales (días de la mujer, día de la madre, día del padre, aniversario SAT, otros)	Sensibilizar al trabajador SAT con el reconocimiento de las fechas especiales, fortaleciendo su adherencia a la entidad.	Oficina 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 Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	De acuerdo a calendario de fechas especiales.
2	Oficina 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	Oficina 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	Oficina de Recursos Humanos	Difusión de comunicados de actividades que gestiona el SAT, que promuevan el bienestar general de los servidores(as).	Comprometer a los trabajadores del SAT con su participación en las actividades que se realizan en su beneficio	Oficina 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 institucional INTRASAT	Mensual.
4	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación de información relevante en materia de salud.	Educar a los servidores en el cuidado e importancia de la salud (mental, física y emocional) Dar a conocer recomendaciones para fortalecer el sistema inmunológico, disminuir el estrés, mejorar la salud física, emocional y mental	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Boletín Informativo SAT"	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT) Murales	Mensual

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
6	Oficina de Recursos Humanos	Pausas activas.	Promover el uso de Pausas activas a través de la Gimnasia Laboral.	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Realiza tus pausas activas"	Correo institucional	Mensual
7	Oficina de Recursos Humanos	Gestión del Rendimiento	Informar el proceso de implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.	Oficina 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 2024.	Correo institucional	marzo, abril y diciembre
8	Oficina de Recursos Humanos	Campaña de Vacunación	Promover la inmunización de los servidores/as del SAT ante posibles enfermedades	Oficina de Recursos Humanos / MEDISAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Participa en las Campañas de Vacunación	Correo institucional	Trimestral
9	Oficina de Recursos Humanos	Prevención del Hostigamiento Sexual	Sensibilizar sobre la Prevención del Hostigamiento Sexual	Oficina de Recursos Humanos / ST	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Trabaja sin Acoso"	Correo institucional	Semestral (Junio y Diciembre)
10	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de formato de suspensión de renta de cuarta categoría	Comunicar los plazos para la presentación del formato de suspensión	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de formato	Correo institucional	Enero
11	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación de formato de actualización de información.	Comunicar el deber de actualizar información respecto a su domicilio, estudios, familiares (hijos, cónyuge u otros)	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Actualizar información personal en el SAF y en los legajos de los servidores	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
14	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación de firma de constancias de descanso físico	Comunicar los plazos de presentación para la firma de las constancias de uso de descanso físico vacacional	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo institucional	1 vez por semana
15	Oficina de Recursos Humanos	Puntualidad	Comunicar la importancia de la puntualidad en su horario laboral	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Recordatorio sobre la importancia de la puntualidad*	Correo institucional	1 vez por semana
	Oficina de Recursos Humanos	Vestimenta	Comunicar a los servidores la adecuada presentación como parte de la Entidad	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Asistir adecuadamente vestido*	Correo institucional	1 vez por semana
	Oficina de Recursos Humanos	Horario de trabajo	Comunicar la importancia de los horarios de trabajo	Oficina de Recursos Humanos / AdP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Uso del horario de trabajo*	Correo institucional	1 vez por semana

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
	Oficina de Recursos Humanos	*Comunicación de felicitación por los cumpleaños *Difusión de la importancia de reconocer los cumpleaños de los colaboradores	* Motivar al trabajador SAT con el reconocimiento de su fecha de cumpleaños, fortaleciendo su adherencia a la entidad. *Fomentar que las Oficinas reconozcan los cumpleaños de sus colaboradores.	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	* Saludos de cumpleaños. *Importancia de los detalles por cumpleaños *Tips cumpleañoseros	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT) Usar de apoyo los murales	Mensual
	Oficina de Recursos Humanos	Difusión de la importancia de una buena comunicación entre los colaboradores	*Motivar a los colaboradores para que se genere un adecuado manejo de las comunicaciones entre áreas (correos, vía telefónica, etc.)	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	* Campaña para mejorar el servicio interno entre áreas vía telefónica. * Fomentando las normas de cortesía	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT) Usar de apoyo los murales.	Bimensual
	Oficina de Recursos Humanos	Difusión de la importancia de generar espacios motivacionales de los jefes a los colaboradores	*Promover la motivación en los equipos * Propiciar un trato adecuado y motivacional de los niveles superiores a sus colaboradores.	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	* La labor que desempeñas es valiosa para el cumplimiento de metas institucionales. * Reconociendo tus logros (Por ejemplo: el trabajador más puntual, más colaborador, más empeñoso, etc.). * Reconocimiento por recaudación. * Reconocimiento por obtención de certificaciones.	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT) * Usar de apoyo los murales	Trimestral
	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación para difundir el uso del "Buzón de su Oficinas" relacionado con Bienestar y Desarrollo del Personal	*Difundir espacios donde los colaboradores puedan expresarse con confianza respecto a diversos temas	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Libertad para expresar tus ideas *Te estaremos escuchando	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT) * Usar de apoyo los murales	Bimensual

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
16	Oficina de Recursos Humanos	Campaña de difusión de la participación en la "Comunidad" de WhatsApp	Motivar a los colaboradores a ingresar a la "Comunidad" y estar a tanto de las novedades.	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Entérate de las novedades *Forma parte de esta "Comunidad" *Pasa la voz	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
17	Oficina de Recursos Humanos	"Difusión de las visitas a las agencias y/o depósitos"	Difundir las visitas que se realicen a los colaboradores que se ubican fuera de la Sede Central	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Eres importante *Tu presencia cuenta	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
18	Oficina de Recursos Humanos	*Comunicado para difundir el uso del Intrasat desde el celular	Motivar y propiciar el uso del Intrasat desde los celulares	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Accede a información en cualquier momento	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
19	Oficina de Recursos Humanos	*Comunicado para difundir los beneficios de contar con espacios para realizar las coordinaciones rápidas	Generar espacios de mayor comodidad para las coordinaciones rápidas	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Coordina con comodidad	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
20	Oficina de Recursos Humanos	Comunicado con los datos de las personas y las labores que realizan las áreas	Mantener informados a los colaboradores respecto a dónde y con quién pueden acudir	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Mantente comunicado	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual
21	Oficina de Recursos Humanos	Comunicado respecto a actualizar datos tales como: Anexo, foto, entre otros	Mantener información actualizada de los integrantes del equipo SAT	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Mejoremos la comunicación	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Bimensual
22	Oficina de Recursos Humanos	Comunicados sobre información relevante del SAT a través de actividades lúdicas	*Difundir información relevante del SAT de manera lúdica y amigable, empleando herramientas tales como: "Kahoot", "Quizizz", entre otras	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Conociéndonos cada vez mejor	Correo institucional WhatsApp (equipo SAT)	Mensual

ANEXO 04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

A ejecutarse dentro del último trimestre del ejercicio

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

- Correo electrónico
- Intranet SAT
- Comunidad WhatsApp SAT
- Murales/Afiches físicos
- Activaciones presenciales

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

Canal	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Ocasionalmente	Nunca
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Comunidad WhatsApp SAT					
Murales/Afiches físicos					
Activaciones presenciales					

3. ¿Los comunicados internos presentan información comprensible, estructurada, uniforme y suficiente?

Canal	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Comunidad WhatsApp SAT					
Murales/Afiches físicos					
Activaciones presenciales					

4. ¿Qué aspecto consideras que debería mejorar prioritariamente en la comunicación interna del SAT?

- Claridad del mensaje
- Contenido más relevante
- Diseño del comunicado
- Envío oportuno del comunicado
- Otros:

ANEXO N° 05 – 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 su Oficinas 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.