

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT
RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000055

Lima, 11 de febrero de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225 se crea 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, con Ordenanza N.º 2654, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 26 de septiembre de 2024, se deroga la Ordenanza N.º 1698 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SAT;

Que, a través del Decreto de Alcaldía N.º 015, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 29 de septiembre de 2024 y vigente a partir del 1 de diciembre de 2024, se aprueba el Manual de Operaciones – MOP del SAT, que reemplaza al Reglamento de Organización y Funciones señalado precedentemente;

Que, el citado Manual de Operaciones, de conformidad con lo establecido en el literal c) de su artículo 11, establece que es función de la Gerencia General, aprobar los planes y políticas institucionales;

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. Dicha directiva, considera a la comunicación interna como un proceso del subsistema de gestión de las relaciones humanas y sociales;

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 donde se define al Proceso de Comunicación Interna, como el proceso a través del cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los/las servidores/as civiles, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés;



Que, asimismo conforme a la citada guía, dentro de la gestión del proceso, es responsabilidad del titular de la entidad fomentar el proceso de comunicación Interna;

Que, a través del Informe N.º D000021-2025-SAT-OGA de fecha 6 de febrero de 2025, la Oficina General de Administración, en atención al Informe N.º D000052-2025-SAT-ORH emitido por la Oficina de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) 2025, para su evaluación legal y posterior emisión de la resolución jefatural correspondiente;

Que, mediante el Proveído N.º D000225-2025-SAT-GGE de fecha 7 de febrero de 2025, la Gerencia General del SAT ha dispuesto se proyecte la respectiva resolución jefatural;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2025, 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.

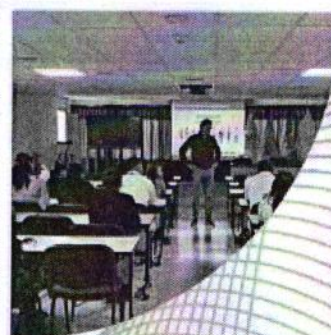


María del Pilar Caballero Estella
Gerente General
Servicio de Administración Tributaria



SAT SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2025



Oficina de Recursos Humanos

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO NORMATIVO	4
3.	ALCANCE	4
3.1.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3.2.	ACTORES INVOLUCRADOS	4
4.	ASPECTOS GENERALES	4
4.1.	MISIÓN	4
4.2.	ACCIONES ESTRATÉGICAS	5
4.3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
5.	DIAGNÓSTICO	7
5.1.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2024:	7
5.2.	EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:	8
5.3.	NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:	8
5.4.	ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:	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	11
9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:	13
10.	ANEXOS:	13
	ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2025	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.	21
	ANEXO 04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA	26
	ANEXO N° 05 – GLOSARIO DE TÉRMINOS	28

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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° 001-004-00005171, que aprueba el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2024.
- Ordenanza N° 1698, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SAT y Ordenanza N° 1881 que aprueba su modificatoria.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 285.163.00000002, que aprueba el Marco Estratégico 2025-2028 del SAT.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 286-004-00000039, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2025 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

"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".

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - 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.

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 2025" 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.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

4.2. ACCIONES ESTRATÉGICAS

AE.01.01 – Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos

AE.01.02 – Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT

AE.02.01 – Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano

AE.02.02 – Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad

AE.03.01 – Despliegue de la transformación digital en la entidad

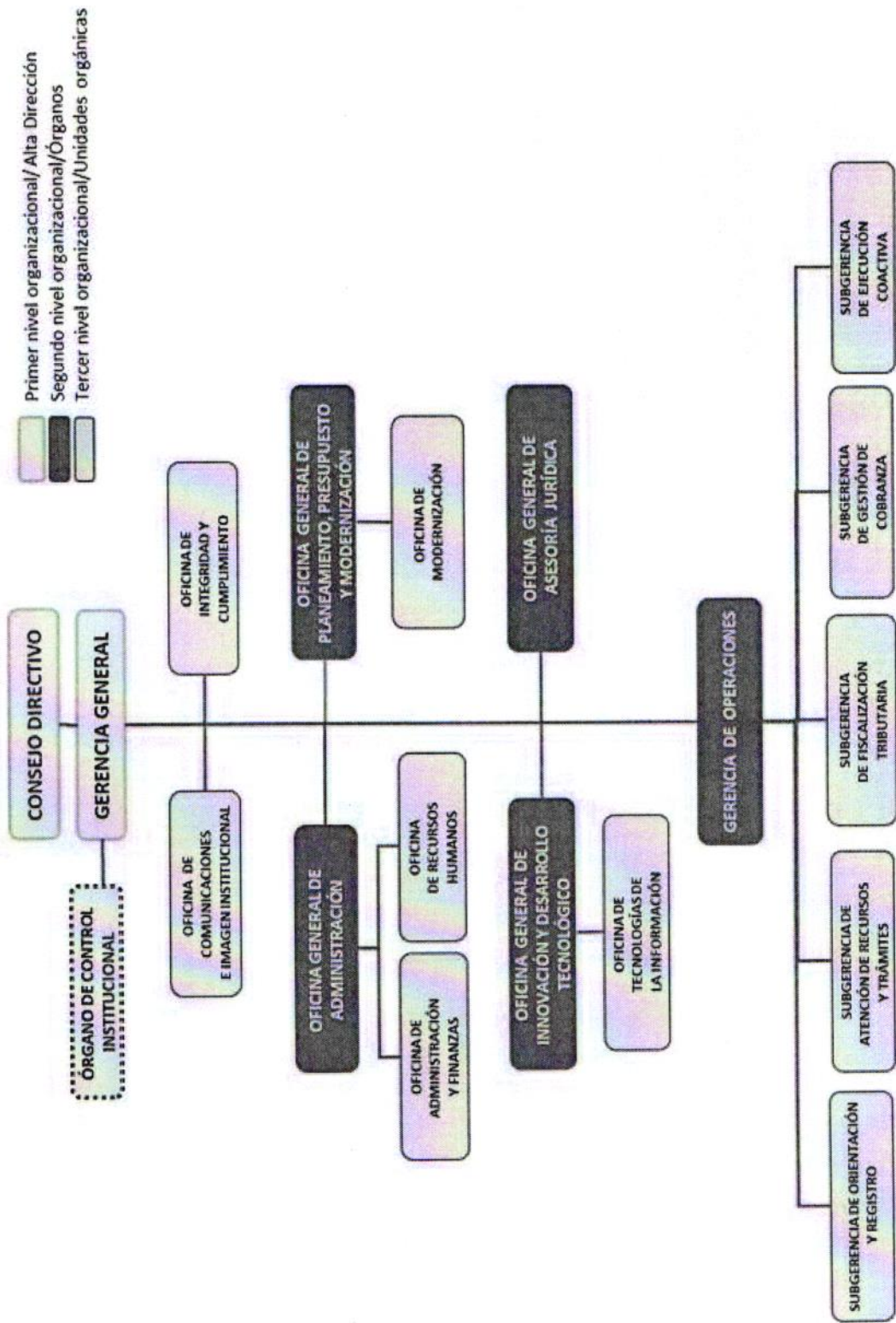
AE.03.02 – Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad

AE.03.03 – Talento humano fortalecido en el SAT

AE.03.04 – Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía

AE.04.01 – Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT

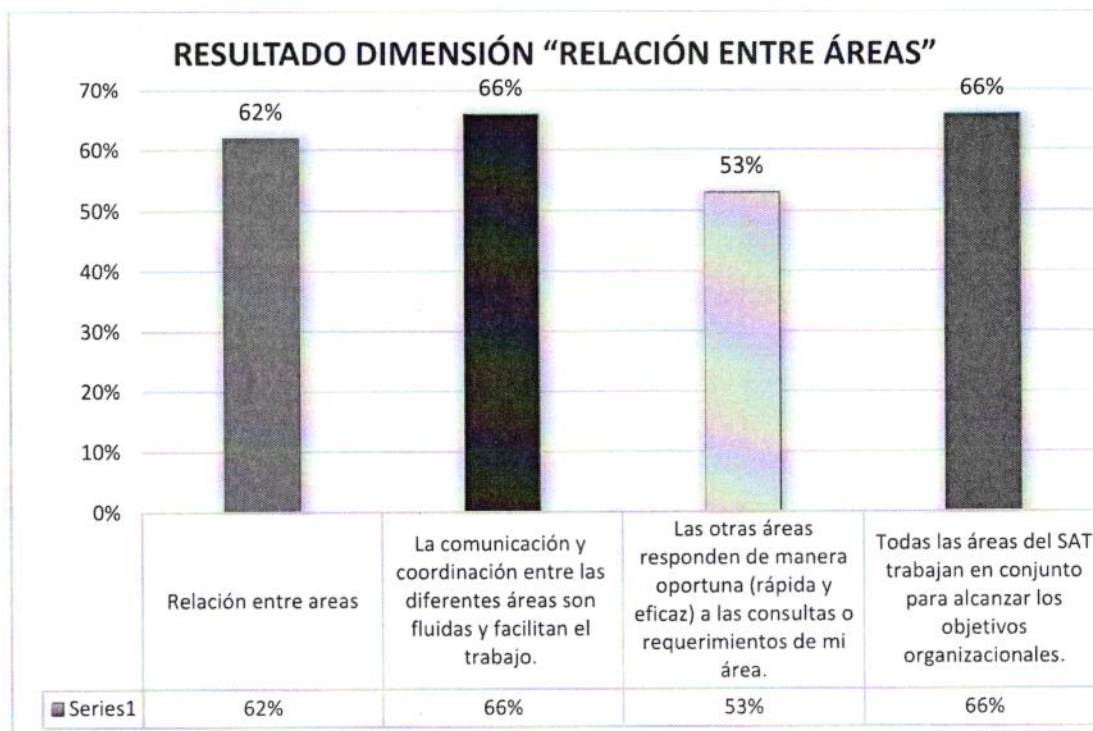
4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

5. DIAGNÓSTICO

5.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2024:

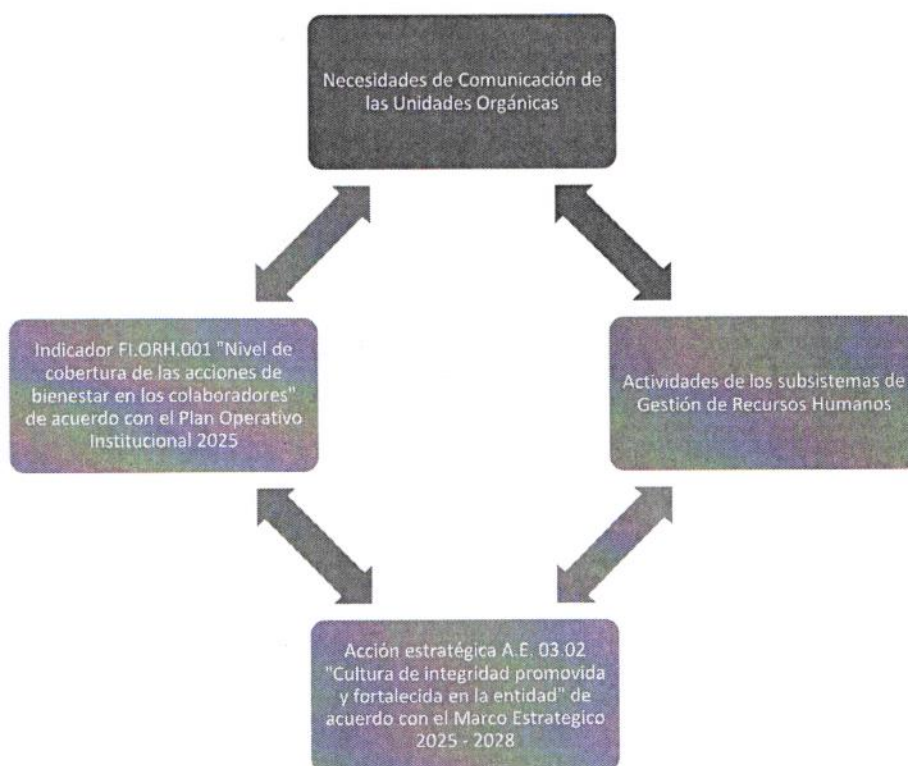


Como se puede observar, de acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional 2024 se observa que el porcentaje más bajo en la medición de satisfacción corresponde a un 53% respecto a cómo responden de manera rápida y eficaz las consultas o requerimientos de las áreas, por lo tanto, se deben implementar medidas que promuevan una respuesta oportuna entre las áreas involucradas.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

5.2. 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:



5.3. 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.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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.

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, con el propósito de optimizar el desempeño y la eficiencia de los servidores en la gestión de los procesos de la entidad.

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.
- Fortalecer los canales de comunicación interna para fomentar un ambiente laboral transparente, participativo y alineado con las necesidades y percepciones de los colaboradores, con el fin de mejorar la comunicación entre las diferentes unidades orgánicas, a fin de contribuir en la mejora de la favorabilidad de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2024.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

6.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El presente Plan de Comunicación Interna para el año 2025, contribuye al cumplimiento de la Acción estratégica A.E. 03.02 "Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad" de acuerdo con el Marco Estratégico 2025 – 2028 y el Indicador FI.ORH.001 "Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores" de acuerdo con el Plan Operativo Institucional 2025

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 Oficina 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.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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
Correo Electrónico		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas y/o videos. Dirección del correo institucional: comunicaciones-internas@sat.gob.pe
IntraSAT		Portal Virtual Institucional IntraSAT
Aplicativos Google		Medio digital de difusión masiva de comunicados, flyers, piezas gráficas, videos, realizar encuestas, agendar capacitaciones. Dirección del correo: sat.ogrh@gmail.com
Comunidad SAT (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
		Unidades de Apoyo
		Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Informática.
		Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Informática.
		Oficina de Imagen Institucional y Oficina de Informática.
		Oficina de Imagen Institucional

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

CUADRO N° 01: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA			Unidades de Apoyo
Canales	Imagen	Características	
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 Oficina 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.
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 2025	Todas las unidades orgánicas que demanden comunicaciones institucionales.

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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 Oficina 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 2025, 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° 04). Cabe precisar que las preguntas relacionadas a la gestión de la Comunicación Interna podrán ser ejecutada en la Encuesta de Clima Laboral SAT 2025.

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

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

ELABORADO POR

SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de la UANL

Firmado digitalmente por CRUZ
MANTILLA Diego Alessandro FAU
20337101278 soft
Motivo: Soy Vº Bº
Fecha: 31.01.2025 12:21:30 -05:00

DIEGO ALESSANDRO CRUZ MANTILLA
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS

SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de la UANL

Firmado digitalmente por PALOMINO
LLANCE Jessica Ubaldina FAU
20337101278 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2025 15:14:17 -05:00

JESSICA UBALDINA PALOMINO LLANCE
ESPECIALISTA EN BIENESTAR Y DESARROLLO III

REVISADO Y APROBADO POR

SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de la UANL

Firmado digitalmente por SEIJAS
VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU
20337101278 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.02.2025 12:17:39 -05:00

GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de la UANL

Firmado digitalmente por AQUINO
INGUNZA Alvaro Hernando FAU
20337101278 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.02.2025 09:09:26 -05:00

ALVARO HERNANDO AQUINO INGUNZA
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de la UANL

Firmado digitalmente por
CABALLERO ESTELLA Maria Del
Pilar FAU 20337101278 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.02.2025 18:51:14 -05:00

MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA
GERENTE GENERAL

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2025
(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.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Actividades institucionales	A través de notas informativas, dar a conocer contenidos de interés para el personal del SAT	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Colaboradores del SAT	Información relacionada al aniversario del SAT, publicación de las memorias institucionales, desarrollo de simulacros de desastres naturales, entre otros.	Portal IntraSAT, correo electrónico Institucional, WhatsApp (equipo SAT).	A lo largo del año, de acuerdo al desarrollo de las actividades.
2	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	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	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.	Portal IntraSAT, correo electrónico Institucional, WhatsApp (equipo SAT).	A lo largo del año, de acuerdo al desarrollo de las actividades.
3	Oficina General de Administración	Plan de Continuidad Operativa	Dar a conocer el Plan de Continuidad Operativa a los trabajadores de la Institución	Oficina de Recursos Humanos	Todos los/las servidores de la Entidad	"Conozca el Plan de Continuidad Operativa"	-Correo electrónico -Intranet	Trimestral

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

4	Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Iniciativas de Innovación	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	Todas(os) las(os) servidoras de la Entidad	Difusión de soluciones innovadoras generadas por el Laboratorio de Innovación Digital del SAT	- Comunicación Interna (correo electrónico) - Sección Novedades del Intrasat	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.
5	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) servidoras de la Entidad	Difusión de nuevas tecnologías a implementarse en el SAT	- Comunicación Interna (correo electrónico) - Sección Novedades del Intrasat	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.
6	Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico	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.	Líder de Gobierno y Transformación Digital del SAT	Todas(os) las(os) servidoras de la Entidad	- Difusión de normativa sobre Gobierno y Transformación Digital - Difusión de directrices de gobierno y transformación digital en el SAT - Difusión de capacitaciones SGTD-PCM - Difusión de eventos SGTD-PCM	- Comunicación Interna (correo electrónico) - Sección Novedades del Intrasat	Según demanda, previa coordinación con 15 días de anticipación.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

7	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Cultura de integridad	Promover política de integridad	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Funcionarios y servidores de la entidad	1. Integridad en el SAT 2. Tolerancia CERO ante cualquier acto de corrupción 3. Política nacional de integridad 4. Política antisoborno 5. Política de integridad y lucha contra la corrupción de la corporación municipal 6. ¿Qué es un conflicto de interés y cómo se previene esto en el SAT? 7. Código de ética y conducta en el SAT 8. Sensibilización para participar de charlas informativas y de capacitación respecto a ética institucional y modelo de integridad pública 9. Prohibición de recibir regalos o dádivas con ocasión del ejercicio de la función pública Día Internacional contra la corrupción (9 diciembre)	Mensajería electrónica institucional: correo y/o whatsapp; intranet	Mensual
8	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Cultura de integridad	Comunicar los canales institucionales de denuncias anticorrupción Difundir las medidas de protección al denunciante	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Funcionarios y servidores de la entidad	Canal de denuncias Denuncias y Medidas de Protección al denunciante	Mensajería electrónica institucional: correo y/o whatsapp; intranet	Mensual
9	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Cultura de integridad	Comunicar las funciones de la Oficina Integridad y Cumplimiento Difundir el cumplimiento del registro periodico, inicio o cese de la DJJ	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Funcionarios y servidores de la entidad	Funciones de la OIC DDJJ de intereses y su importancia para la transparencia en la institución	Mensajería electrónica institucional: correo y/o whatsapp; intranet	Mensual
10	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Cultura de integridad	Difundir la importancia de contar con un sistema de control interno	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Funcionarios y servidores de la entidad	Importante contar con un Sistema de Control Interno en la Entidad	Mensajería electrónica institucional: correo y/o whatsapp; intranet	Mensual

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

11	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Cultura de integridad	Facilitar al ciudadano el uso del Libro de Reclamaciones	Oficina de Integridad y Cumplimiento	Funcionarios y servidores de la entidad	Conocer que se debe registrar en el Libro de Reclamaciones	Mensajería electrónica institucional: correo y/o whatsapp; intranet	Mensual
12	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Lineamientos Estratégicos	Reforzar los conocimientos del personal SAT acerca de la misión, valores y estrategias	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Todos los/las servidores/as de la Entidad	- Misión SAT - Valores SAT - Estrategias SAT	Correo electrónico Institucional	Marzo, Junio, setiembre y diciembre. un correo de difusión por semana.
13	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	Oficina de Tecnologías de la Información	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	Mensual
14	Oficina de Tecnologías de la Información	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.	Oficina de Tecnologías de la Información	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 2. La encuesta es confidencial	Intranet / Correo electrónico	Semestral
15	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	Oficial de Seguridad y Confianza Digital	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	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)

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

16	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.	Oficial de Seguridad y Confianza Digital	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Intranet / Correo electrónico	Trimestral
17	Subgerencia de Orientación y Registro	Atender al ciudadano es nuestra prioridad	Lograr la Importancia del buen trato al ciudadano se inicia desde la puerta	Subgerencia de Orientación y Registro	Todo el personal SAT	Todos atendemos al ciudadano cumpliendo oportunamente con nuestro trabajo.	Correo electrónico	Bimensual
18	Subgerencia de Orientación y Registro	¿Por qué es importante un buen servicio al ciudadano?	Brindar un buen servicio al ciudadano implica muchas ventajas para el SAT	Subgerencia de Orientación y Registro	Todo el personal SAT	cumplir con las expectativas del ciudadano y mejora la imagen del SAT	Correo electrónico	Bimensual
19	Subgerencia de Orientación y Registro	¿Porque la satisfacción al Ciudadano en la atención?	Fomentar el buen trato al ciudadano	Subgerencia de Orientación y Registro	Todo el personal SAT	La satisfacción en la atención al ciudadano representa el grado de cumplimiento de los objetivos del SAT	Correo electrónico	Bimensual
20	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	Subgerencia de Orientación y Registro	Todo el personal SAT	Conoce la opción Paga en línea en 1,2 por 3	Correo electrónico	mensual
21	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	Subgerencia de Orientación y Registro	Todo el personal SAT	Las áreas deben conocer que son claves de éxito para culminar exitosamente la atención de los ciudadanos.	Correo electrónico	Bimensual

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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 del SAT, otros de acuerdo a calendario)	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	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 Risoiterapia. 3. Otros.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	Mensual.

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

4	Oficina de Recursos Humanos	Difusión de talleres de vacaciones 2024 de la corporación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	Propiciar el sentido de adherencia del trabajador SAT a la corporación municipal.	Oficina 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 corporativa a Escuelas de verano e invierno de SERPAR.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	De acuerdo al cronograma del área.
5	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"	Difundir todos los comunicados por: * Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales para la difusión de campañas médicas u otros.	Mensual
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 electrónico	Mensual
7	Oficina de Recursos Humanos	Gestión del Rendimiento	Informar a los servidores 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 electrónico	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 electrónico	Trimestral
9	Oficina de Recursos Humanos	Prevención del Hostigamiento Sexual	Sensibilizar sobre la Prevención del Hostigamiento Sexual	Oficina de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Trabaja sin Acoso"	Correo electrónico	27 de febrero Trimestral
10	Oficina 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	Oficina de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de formato	Correo electrónico	enero

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

11	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de papeletas de permisos	Comunicar a los servidores los plazos de presentación de papeletas por justificaciones de asistencia	Oficina de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de formato	Correo electrónico	Mensual
12	Oficina 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	Oficina 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 a la semana
13	Oficina 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	Oficina 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	Mensual
14	Oficina 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)	Oficina 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	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
15	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 adhesión 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 *Típs cumpleaños	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales	Permanente/Mensual
16	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	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales.	Bimensual

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

17	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/as 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 empuñoso, etc.). * Reconocimiento por recaudación. * Reconocimiento por obtención de certificaciones.	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales	Trimestral
18	Oficina de Recursos Humanos	Comunicación para difundir el uso del "Buzón de suOficinas" 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/as servidores/as de la entidad	*Libertad para expresar tus ideas *Te estaremos escuchando	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales	Bimensual
19	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/as servidores/as de la entidad	*Entérate de las novedades *Forma parte de esta "Comunidad" *Pasa la voz	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
20	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/as servidores/as de la entidad	*Eres importante *Tu presencia cuenta	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
21	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/as servidores/as de la entidad	*Accede a información en cualquier momento	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
22	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/as servidores/as de la entidad	*Coordina con comodidad	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

23	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	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
24	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	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Bimensual
25	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: "Kathoot", "Quizizz", entre otras	Oficina de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Conociéndonos cada vez mejor	*Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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

A ejecutarse dentro del primer trimestre del ejercicio

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					

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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?

Plan Anual de Comunicación Interna 2025 - SAT

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.