

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00005171

Lima, 19 de febrero de 2024.

CONSIDERANDO:

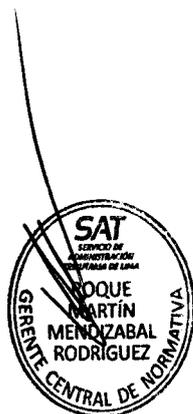
Que, mediante Edicto n.º 225 se crea el Servicio de Administración Tributaria - SAT como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado por Ordenanza n.º 1698 y modificado por la Ordenanza n.º 1881, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 5 de mayo de 2013 y el 26 de abril de 2015, respectivamente, la Jefatura de la institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento del SAT. Asimismo, el literal c) del artículo 13º de la citada norma señala que la referida jefatura tiene entre sus funciones específicas la de aprobar el plan operativo informático u otros planes propuestos que requieran de su suscripción por normatividad;

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", 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 Memorando n.º D000016-2024-SAT-GCA de fecha 13 de febrero de 2024, la Gerencia Central de Administración de Recursos, en atención al Informe n.º D000039-2024-SAT-GRH emitido por la Gerencia de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) 2024, para su evaluación legal y posterior emisión de la resolución jefatural correspondiente;



Que, mediante el Proveído n.º D000270-2024-SAT-JEF de fecha 14 de febrero de 2024, la Jefatura del SAT ha dispuesto se verifique y proyecte la respectiva resolución jefatural;

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



SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2024, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página web de la entidad: www.sat.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

María del Pilar Caballero Estella
Jefa del Servicio de Administración Tributaria



ÁREA FUNCIONAL DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE
PERSONAL

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

2
0
2
4

SAT SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA

GERENCIA 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.	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	5
4.3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
5.	DIAGNÓSTICO	7
5.1.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2023:	7
5.2.	EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:	7
5.3.	NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:	8
5.4.	ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:	8
6.	MARCO ESTRATÉGICO	9
6.1.	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	9
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
6.3.	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	9
7.	PRESUPUESTO Y RESPONSABLES	9
8.	CANALES DE COMUNICACIÓN	10
9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:	13
10.	ANEXOS:	13
	ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2024	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.	24
	ANEXO 04: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA	29
	ANEXO N° 05 – GLOSARIO DE TÉRMINOS	31

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2024 DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA (SAT)

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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 2024” 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 Jefatural N° 001-004-00005007, que aprueba el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2023.
- 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° 206.163.00000038, que aprueba el Marco Estratégico 2022-2026 Ampliado del SAT.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000042, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2024 del SAT de Lima.

3. ALCANCE

3.1. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

3.2. **ACTORES INVOLUCRADOS**

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

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. **MISIÓN**

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

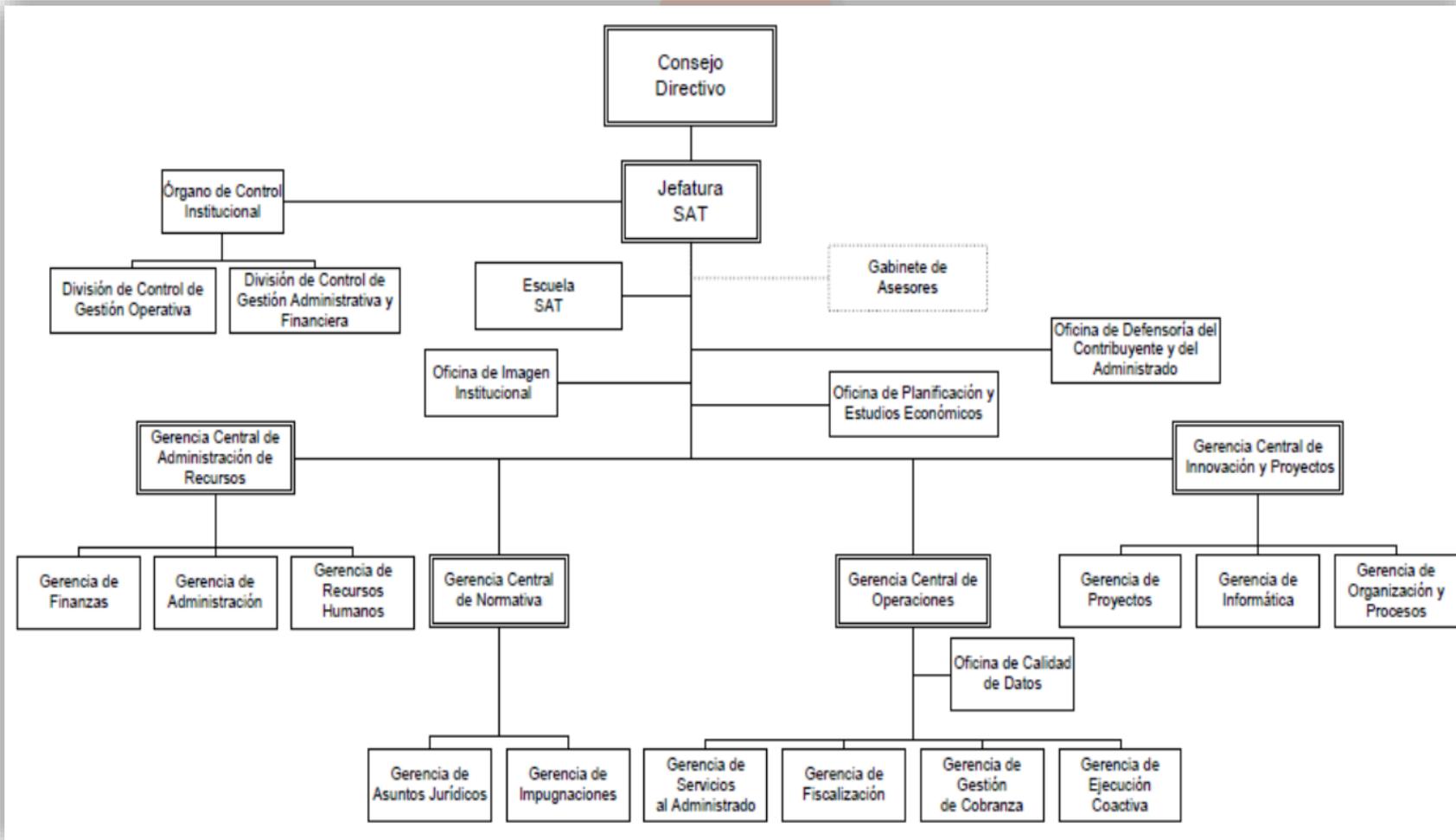
4.2. **ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES**

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

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

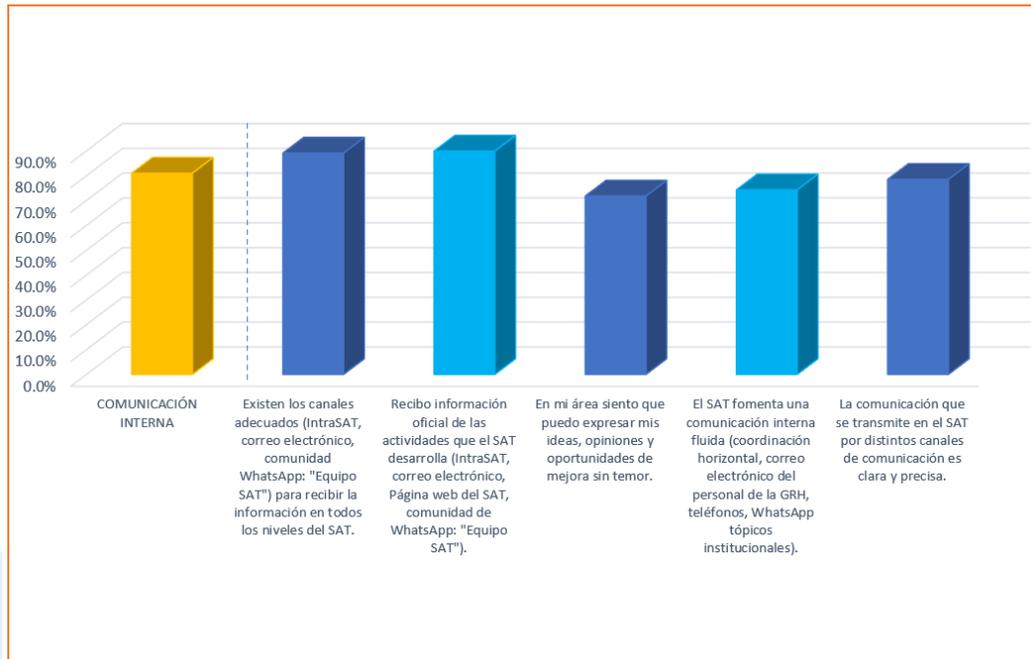
EI.03 – Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.

4.3. **ESTRUCTURA ORGÁNICA**



5. DIAGNÓSTICO

5.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SAT 2023:



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

5.2. EJES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL:

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



5.3. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:

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

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

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

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

- Planificación de Políticas de RR.HH.
- Gestión del Empleo
- Gestión del Rendimiento
- Gestión de la Compensación

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

6. MARCO ESTRATÉGICO

6.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN

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

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir en la mejora de la cultura institucional mediante la participación de los/as servidores/as en los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Incrementar el nivel de conocimiento respecto de las actividades que desarrollan los órganos y/o unidades orgánicas entre todos/as los/as servidores/as del SAT.
- Asegurar que el personal conozca las metas y logros institucionales resaltando la importancia del trabajo que realizan los/as servidores del SAT.
- Disminuir el cierre de brechas de género e igualdad entre mujeres y hombres, en el marco de la implementación y cumplimiento de la política nacional en materia de igualdad de género.
- Contribuir en la mejora de la cultura de integridad y ética pública entre los/las servidores/as del SAT.

6.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El presente Plan de Comunicación Interna para el año 2024, contribuye al cumplimiento de la Estrategia Institucional EI.03 “Gestión Eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del Estado”, aprobada en el Marco Estratégico 2022 - 2026 Ampliado del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

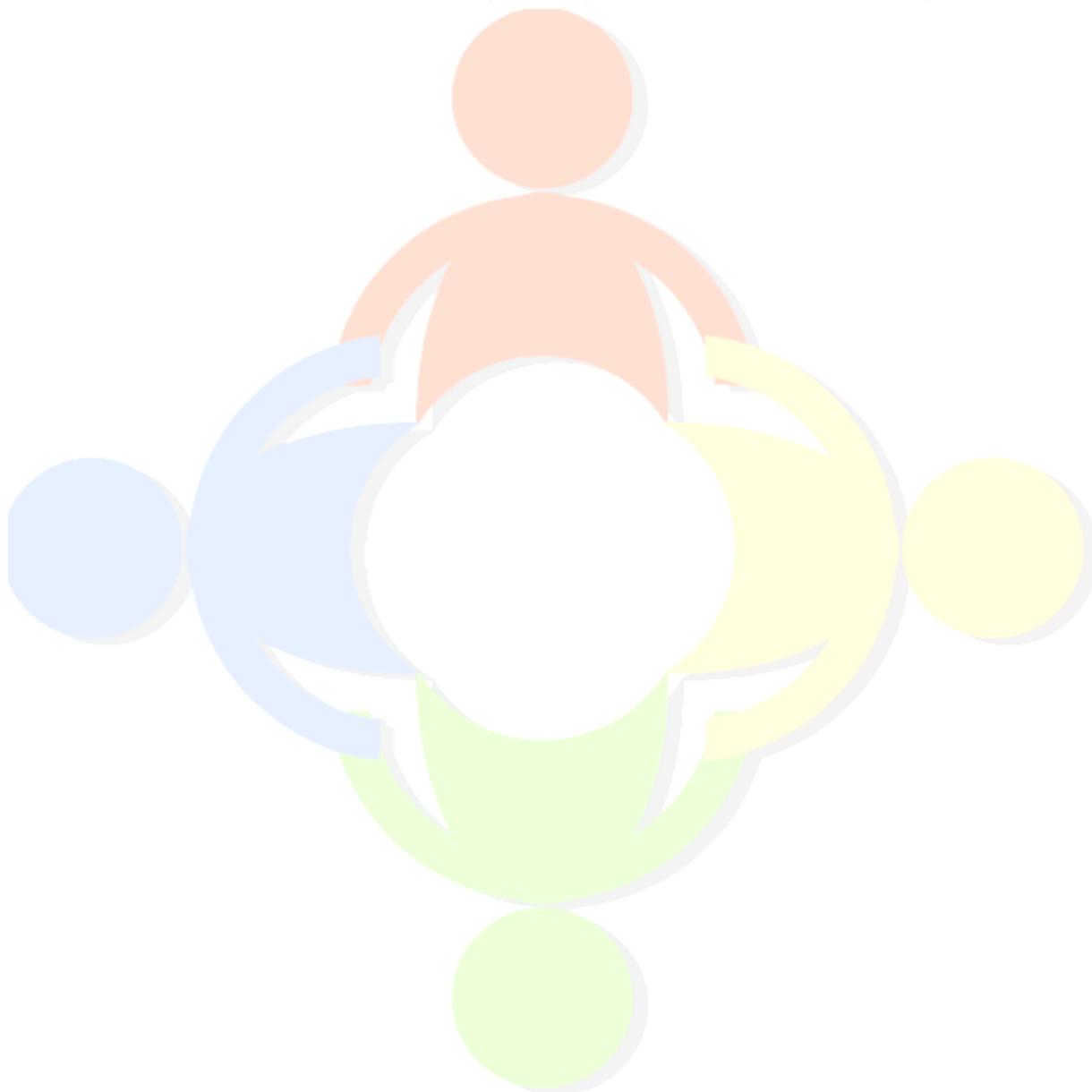
7. PRESUPUESTO Y RESPONSABLES

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

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

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

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



CUADRO N° 01: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

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

<p>Zoom</p>		<p>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.</p>	<p>-</p>
<p>Murales Físicos de la GRH</p>		<p>Medio físico, ubicado en los pasadizos de las sedes del SAT.</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional.</p>
<p>Afiches en acrílicos</p>		<p>Medio físico, ubicado en los ascensores de la sede principal del SAT.</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Administración</p>
<p>Activaciones presenciales</p>		<p>Medio físico mediante el cual un/a facilitador/a brinda información al personal del SAT con o sin entrega de material impreso.</p>	<p>Oficina de Imagen Institucional.</p>

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

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

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

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

La Gerencia de Recursos Humanos es la responsable de realizar el monitoreo y evaluación de los avances de las comunicaciones internas programadas, de acuerdo con los indicadores dispuestos en cada una de las acciones del presente plan. Finalmente, se aplicará una encuesta virtual en el mes de diciembre de 2024, 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 2024.

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.

ELABORADO POR



Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubaldina FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.02.2024 12:24:22 -05:00

JESSICA UBALDINA PALOMINO LLANCE

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

REVISADO Y VALIDADO POR



Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.02.2024 10:17:22 -05:00

GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por AQUINO INGUNZA Álvaro Hernando FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.02.2024 15:17:47 -05:00

ALVARO HERNANDO AQUINO INGUNZA
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APROBADO POR



Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por CABALLERO ESTELLA Maria Del Pilar FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.02.2024 12:17:41 -05:00

MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA
JEFATURA SAT

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2024
(Para su llenado ver las consideraciones)

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

CONSIDERACIONES

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

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

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Promover conductas éticas	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	- "En el SAT tenemos CERO TOLERANCIA ante cualquier acto de corrupción" - "Cada actividad que realices debe reflejar tu compromiso con una gestión transparente e íntegra" - Enviar el Código de Ética del SAT de la Entidad.	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
2	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Difundir los canales de denuncias anticorrupción	Órgano de Integridad	Todos los servidores de la entidad	1.2. Todos los servidores de la entidad	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
3	Jefatura SAT	Cultura de integridad	Difundir las funciones del Órgano de integridad del SAT	Órgano de Integridad	Todos los servidores de la entidad	Todos los servidores de la entidad	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
4	Jefatura SAT	Prohibición de obtener ventajas indebidas	Difundir la prohibición de recibir regalos o dádivas con ocasión del ejercicio de la función pública	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	"Estamos al servicio de la ciudadanía, no solicitamos ni aceptamos regalos" "Para cumplir nuestras funciones no requerimos ningún incentivo" "Recuerda que la Ley 27815, "Ley del Código de Ética de la función pública" prohíbe la obtención de ventajas indebidas para sí o terceros mediante el uso del cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia"	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
5	Jefatura SAT	Política de Integridad	Difundir el contenido de la Política de integridad y lucha contra la corrupción de la Corporación Municipal aprobada por la	Órgano de integridad	Todos los servidores de la entidad	"Conozca el compromiso asumido por la Corporación Municipal en la lucha contra la corrupción (R.A. N° 310)	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual

			Resolución de Alcaldía N° 310					
6	Jefatura SAT	Implementación del Sistema de Control Interno	Informar y sensibilizar a los funcionarios y servidores sobre la importancia de implementar un Sistema de Control Interno	Jefatura	Todos los servidores de la entidad	¿Por qué es importante implementar un Sistema de Control Interno en la Entidad? 1. Porque favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento. 2. Porque contribuyente a obtener una gestión óptima pues beneficia la administración de la entidad. 3. Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción. 4. Permite conseguir metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. 5. Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y que se cumpla con las leyes". 6. Entre otras.	Correo electrónico / IntraSAT	Mensual
7	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Difusión del uso del Libro de Reclamaciones	Conocer y saber usar el libro de Reclamaciones.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	- "Conocer que se debe registrar en el Libro de Reclamaciones".	Correo electrónico	Trimestral
8	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Difusión del uso de buzón de Sugerencias.	Dar a conocer y facilitar al ciudadano herramienta que permita manifestar sugerencias para mejorar su interacción en nuestra institución	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Uso de buzón de sugerencias presencial o virtual "	Correo electrónico, Mural, Intranet	Trimestral
9	Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Lineamientos Estratégicos	Reforzar los conocimientos del personal SAT acerca de la misión, valores y estrategias	Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Todos los/las servidores de la Entidad	- Misión SAT - Valores SAT - Estrategias SAT	Correo electrónico Institucional	Marzo, junio, setiembre y diciembre. un correo de difusión por semana.

10	Escuela SAT	Programación de cursos del mes...	Informar al personal SAT los cursos programados del mes	Escuela SAT	Todos los/las servidores de la Entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Programa Anual de Capacitación Externa 2024, se ejecutarán los siguientes cursos virtuales en el mes de ...	Correo electrónico Institucional, WhatsApp - Equipo SAT	De febrero a diciembre. Dos veces por semana hasta una semana después del inicio del curso
11	Escuela SAT	Beneficios en los programas académicos ejecutados a través de los convenios interinstitucionales	Comunicar al personal SAT los beneficios (descuentos) en los programas de capacitación realizados por la Universidad.... sobre el marco del Convenio Interinstitucional	Escuela SAT	Todos los/las servidores de la Entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Convenio Interinstitucional con la Universidad ... el personal SAT podrá acceder a descuentos de (... %) en el siguiente programa de capacitación	Correo electrónico Institucional, WhatsApp - Equipo SAT	Una vez por semana hasta el inicio del programa de capacitación.
12	Oficina de Imagen Institucional	Actividades relacionadas al programa de Responsabilidad Social.	Informar al personal del SAT sobre las acciones que emprende la institución en el marco de dicho programa.	Oficina de Imagen Institucional	Todos los/las servidores de la Entidad	El SAT de Lima brinda apoyo social a ciudadanos en estado de vulnerabilidad...	Portal IntraSAT, correo electrónico Institucional, WhatsApp (equipo SAT).	A lo largo del año, de acuerdo al desarrollo de las actividades
13	Oficina de Imagen Institucional	Actividades relacionadas al programa de Cultura Tributaria.	Informar al personal del SAT sobre las acciones que emprende la institución en el marco de dicho programa.	Oficina de Imagen Institucional	Todos los/las servidores de la Entidad	El SAT de Lima brinda charlas de EducaSAT en distintas instituciones educativas, con la finalidad de inculcar la cultura tributaria en la sociedad...	Portal IntraSAT, correo electrónico Institucional, WhatsApp (equipo SAT).	A lo largo del año, de acuerdo al desarrollo de las actividades
14	Oficina de Imagen Institucional	Actividades institucionales	A través de notas informativas, dar a conocer contenidos de interés para el personal del SAT	Oficina de Imagen Institucional	Todos los/las servidores de la Entidad	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

15	Oficina de Calidad de Datos	Registra y actualiza los datos de nuestros contribuyentes	Difundir la importancia del registro y actualización de datos personales de los contribuyentes para asegurar una cobranza exitosa	Oficina de Calidad de Datos	Gerencia de Servicios al Administrado y Gerencia de Gestión de Cobranza	- "Registra los datos de nuestros contribuyentes: Dirección de domicilio, teléfono (fijo y celular) y correo electrónico" - "Asegura una cobranza exitosa" - "¡Juntos por la recaudación!"	Correo electrónico	Todo el año, semanal
16	Oficina de Calidad de Datos	Datos de contacto importantes	Dar a conocer la repercusión del registro o actualización de los datos de contacto de los contribuyentes	Oficina de Calidad de Datos	Gerencia de Servicios al Administrado y Gerencia de Gestión de Cobranza	- "La recaudación en tus manos" "Sin datos del contribuyente no podemos" - "¡Juntos por la recaudación!"	Correo electrónico	Todo el año, semanal
17	Oficina de Calidad de Datos	Actualización de la Información de Vehículos	Dar a conocer la carga de la información de los propietarios de Vehículos debido a la actualización de la base de datos SUNARP	Oficina de Calidad de Datos	Todos los/las servidores de la Entidad	- "Actualización de Información de Vehículos" - "¿Dónde puedo encontrarla?" - "¡Juntos por la recaudación!"	Correo electrónico	Quincenalmente, o según la oportunidad
18	Gerencia Central de Administración de Recursos	Plan de Continuidad Operativa	Dar a conocer el Plan de Continuidad Operativa a los trabajadores de la Institución	GRH	Todos los/las servidores de la Entidad	"Conozca el Plan de Continuidad Operativa"	Correo electrónico - Intranet	Semestral
19	Gerencia Central de Operaciones	"Masiva somos todos"	Difundir las actividades propias de la masiva / Sensibilizar a los colaboradores sobre las acciones necesarias para culminar con éxito la campaña masiva	Gerencia Central de Operaciones	Personal SAT	Apoyo a la campaña masiva	Correo electrónico	Tres veces por semana durante los meses de enero, febrero y marzo

20	Gerencia de Asuntos Jurídicos	Ubica las normas legales y pronunciamientos vinculantes, o de observancia obligatoria, de interés institucional.	Difundir las normas legales y pronunciamientos vinculantes o de observancia obligatoria, publicados en el Diario Oficial El Peruano, que tengan relación con las competencias y funciones del SAT.	Gerencia de Asuntos Jurídicos	Todos los/las servidores de la Entidad	Para tener acceso a las normas legales y pronunciamientos vinculantes o de observancia obligatoria, de interés institucional, publicados en el Diario Oficial El Peruano, clicar en el siguiente icono de Intra SAT. (Aquí se colocará la imagen del icono)	Correo electrónico institucional	Enero a diciembre (frecuencia semanal)
21	Gerencia de Gestión de Cobranza	Custodiar los datos de cobranza	Custodia de información	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos los/las servidores de la Entidad	Información confidencial	- Correo electrónico Institucional - Intranet	Mensual
22	Gerencia de Gestión de Cobranza	Capacitación sobre el correcto llenado del cargo de notificación	Capacitar al personal sobre las actualizaciones del correcto llenado de cargo de notificación	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos los/las servidores de la Entidad	"Conoce los lineamientos del correcto llenado de los cargos de notificación"	- Correo electrónico Institucional - Intranet	Mensual
23	Gerencia de Gestión de Cobranza	Importancia de los datos registrados para la emisión y notificación de los actos administrativos	Informar acerca de la importancia de los datos de contacto para la emisión y notificación de los actos administrativos	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos los/las servidores de la Entidad	"Conoce la importancia del correcto registro de los datos de contacto para la emisión y notificación de los actos administrativos"	- Correo electrónico Institucional - Intranet - WhatsApp Institucional	Mensual
24	Gerencia Central de Innovación y Proyectos	Gobierno y Transformación Digital del SAT	Promover una cultura digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital del Estado Peruano.	Gerencia de Innovación y Proyectos	Todos los/las servidores de la Entidad	- Normativa sobre Gobierno y Transformación Digital - Participación en capacitaciones SGTD-PCM - Participación en eventos SGTD-PCM - Novedades sobre Innovación / Transformación Digital en el SAT	Correo electrónico, Sección Novedades del Intrasat	Bimensual con repeticiones - Publicación 05.02.2024 Repeticiones: 19.02.2024, 04.03.2024 y 18.03.2024 - Publicación 08.04.2024 Repeticiones: 22.04.2024, 06.05.2024

								<p>y 20.05.2024 - Publicación 10.06.2024 Repeticiones: 24.06.2024, 08.07.2024 y 22.07.2024 - Publicación 12.08.2024 Repeticiones: 26.08.2024, 09.09.2024 y 23.09.2024 - Publicación 07.10.2024 Repeticiones: 21.10.2024, 04.11.2024 y 18.11.2024 - Publicación 10.12.2024 Repeticiones: 16.12.2024 y 23.12.2024</p>
25	Gerencia de Proyectos	Iniciativas gestionadas e implementadas y/o inversiones formuladas y viables.	Dar a conocer iniciativas implementadas y las inversiones viabilizadas	Gerencia de Proyectos	Todos los/las servidores de la Entidad	“Conozca las nuevas iniciativas y/o inversiones viables del SAT”	Correo electrónico	<p>Meses: Abril, agosto y diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1era comunicación: Dentro de los 05 primeros días hábiles del mes. • 2da comunicación: Dentro de los 05 últimos días hábiles del mes
26	Gerencia de Informática	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidados en el manejo de la información 2. Uso adecuado del correo electrónico 3. Cuidados para no ser víctima de la ingeniería social 4. Cuidados para evitar el phishing 5. Confidencialidad de usuarios y contraseñas 	Correo electrónico	Mensual (durante la 3ra semana de cada mes)

27	Gerencia de Informática	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Dar a conocer y difundir los alcances, objetivos y avances del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad.	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
28	Gerencia de Informática	Recomendaciones para el uso del SGR y/o el manejo de equipos de cómputo	Hacer recordar al personal la forma de uso del sistema de registro de requerimientos y el uso de equipos de cómputo	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. El uso correcto de las impresoras, PCs y Laptops. 2. Autorización de los requerimientos.	Correo electrónico	Mensual
29	Gerencia de Informática	Encuesta de satisfacción de asistencia técnica y/o soporte informático	Obtener la percepción de nuestros usuarios internos sobre la atención que brindamos a través de los diversos medios de atención.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 2. La encuesta es confidencial	Intranet / Correo electrónico	Semestral
30	Gerencia de Administración	Plan de Seguridad para situaciones de Emergencia	Describir la organización, responsabilidades y actividades a realizar en casos de emergencia que se presente en la institución	Gerencia de Administración	Todos los/las servidores de la Entidad	Obligaciones, participación y pasos antes, durante y después de una emergencia	Correo, intranet	Correo mensual y en intranet permanente
31	Gerencia de Servicios al Administrado	Atender al ciudadano es nuestra prioridad	Lograr la Importancia del buen trato al ciudadano se inicia desde la puerta	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	Todos atendemos al ciudadano cumpliendo oportunamente con nuestro trabajo.	Correo electrónico	Bimensual
32	Gerencia de Servicios al Administrado	¿Por qué es importante un buen servicio al ciudadano?	Brindar un buen servicio al ciudadano implica muchas ventajas para el SAT	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	cumplir con las expectativas del ciudadano y mejora la imagen del SAT	Correo electrónico	Bimensual

33	Gerencia de Servicios al Administrado	¿Porque la satisfacción al Ciudadano en la atención?	Fomentar el buen trato al ciudadano	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	La satisfacción en la atención al ciudadano representa el grado de cumplimiento de los objetivos del SAT	Correo electrónico	Bimensual
34	Gerencia de Servicios al Administrado	Difundir los servicios digitales que ofrece el SAT	Que todo el personal SAT conozca y oriente sobre los servicios digitales que dispone el SAT	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	Conoce la opción Paga en línea en 1, 2 por 3	Correo electrónico	mensual
35	Gerencia de Servicios al Administrado	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	Área Funcional de Atención y Orientación	Todo el personal SAT	Las áreas deben conocer que son claves de éxito para culminar exitosamente la atención de los ciudadanos.	Correo electrónico	Bimensual
36	Gerencia de Ejecución Coactiva	COMUNICADO COACTIVA: LEVANTAMIENTOS SUNARP	Dar a conocer la información a brindar al administrado	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado y atención al público	Es Importante que el administrado tome conocimiento que el Oficio de levantamiento de embargo que entregues debe ser presentado en original ante cualquier oficina Sunarp LIMA dentro del plazo de 3 meses.	Correo electrónico	1 vez por semana
37	Gerencia de Ejecución Coactiva	COMUNICADO COACTIVA: DEUDA ATU	Dar a conocer que el SAT ya no es competente respecto a deuda ATU	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado y atención al público	Es Importante que el administrado tome conocimiento que el SAT no es competente para conocer, evaluar, otorgar compromiso y levantar medidas cautelares por deuda de competencia de ATU.	Correo electrónico	1 vez por semana
38	Gerencia de Ejecución Coactiva	COACTIVA TE RECUERDA	Dar a conocer los requisitos y condiciones para otorgar Compromisos de Pago	Gerencia de Ejecución Coactiva	Personal de Gerencia de Servicios al Administrado y atención al público	Recuerda que los requisitos y condiciones para otorgar un Compromiso de Pago por deuda tributaria y No Tributaria son:	Correo electrónico	1 vez por semana

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

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Gerencia de Recursos Humanos	Elaboración de 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.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Reconocimiento a la trabajadora SAT en su rol de madre. 2. Reconocimiento al trabajador SAT en su rol de padre. 3. Reconocimiento en el día del Trabajador Municipal. 4. Otros.	INTRASAT	De acuerdo a calendario de fechas especiales.
2	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de comunicados recordando la buena convivencia entre los servidores, comunicados sobre presentación de descanso médico y licencias.	Educar al trabajador respecto a los lineamientos y procesos internos de la entidad	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Presentación de documentos que sustenten su inasistencia a labores por salud. 2. Otorgamiento de licencia de... 3. Otros.	INTRASAT	Permanente.
3	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de comunicados de actividades que gestiona el SAT, que promuevan el bienestar general de los servidores(as).	Comprometer a los trabajadores del SAT con su participación en las actividades que se realizan en su beneficio	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Feria de Beneficios corporativos. 2. Activación de Risoterapia. 3. Otros.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	Mensual.

4	Gerencia de Recursos Humanos	Difusión de talleres de vacaciones 2024 de la corporación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	Propiciar el sentido de adherencia del trabajador SAT a la corporación municipal.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Descuentos corporativos para ingreso a Parques de SERPAR. 2. Descuentos corporativos para adquisición de entradas a Teatro Municipal. 3. Inscripción corporativa a Escuelas de verano e invierno de SERPAR.	Correo de comunicaciones internas e Intrasat.	De acuerdo al cronograma del área.
5	Gerencia de Recursos Humanos	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	Gerencia 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	Gerencia de Recursos Humanos	Pausas activas.	Promover el uso de Pausas activas a través de la Gimnasia Laboral.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Realiza tus pausas activas"	Correo electrónico	Mensual
7	Gerencia de Recursos Humanos	Gestión del Rendimiento	Informar a los servidores el proceso de implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Establecidos en el Plan de Comunicación de la Gestión del Rendimiento del SAT 2024.	Correo electrónico	marzo, abril y diciembre
8	Gerencia de Recursos Humanos	Campaña de Vacunación	Promover la inmunización de los servidores/as del SAT ante posibles enfermedades	Gerencia de Recursos Humanos / MEDISAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Participa en las Campañas de Vacunación	Correo electrónico	Trimestral
9	Gerencia de Recursos Humanos	Prevención del Hostigamiento Sexual	Sensibilizar sobre la Prevención del Hostigamiento Sexual	Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Trabaja sin Acoso"	Correo electrónico	27 de febrero Trimestral
10	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de formato de suspensión de renta de cuarta categoría	Comunicar a los servidores los plazos para la presentación del formato de suspensión	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de formato	Correo electrónico	enero

11	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de presentación de papeletas de permisos	Comunicar a los servidores los plazos de presentación de papeletas por justificaciones de asistencia	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de formato	Correo electrónico	Mensual
12	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de firma de constancias de uso de descanso físico.	Comunicar a los servidores los plazos para la firma de las constancias de uso de descanso físico vacacional	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	1 vez a la semana
13	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de firma de conformidad de recepción de boletas.	Comunicar a los servidores que deberán responder la recepción de las boletas que se emiten vía correo electrónico	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	Mensual
14	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación de fomento de actualización de información.	Comunicar a los servidores que deben actualizar información respecto a su domicilio, estudios, familiares (hijos, cónyuge u otros)	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Actualizar información personal en el SAF y en los legajos de los servidores	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
15	Gerencia 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 gerencias reconozcan los cumpleaños de sus colaboradores.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	* Saludos de cumpleaños. *Importancia de los detalles por cumpleaños *Tips cumpleañoseros	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales	Permanente/Mensual
16	Gerencia 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.)	Gerencia 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

17	Gerencia 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.	Gerencia 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.	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT"). * Usar de apoyo los murales	Trimestral
18	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicación para difundir el uso del "Buzón de sugerencias" relacionado con Bienestar y Desarrollo del Personal	*Difundir espacios donde los colaboradores puedan expresarse con confianza respecto a diversos temas	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las 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	Gerencia 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.	Gerencia 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	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
20	Gerencia 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	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Eres importante *Tu presencia cuenta	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
21	Gerencia de Recursos Humanos	*Comunicado para difundir el uso del Intrasat desde el celular	Motivar y propiciar el uso del Intrasat desde los celulares	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Accede a información en cualquier momento	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual
22	Gerencia 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	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	*Coordina con comodidad	* Canal institucional (Correo) * El WhatsApp (Canal "Equipo SAT").	Mensual

23	Gerencia 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	Gerencia 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	Gerencia de Recursos Humanos	Comunicado respecto a actualizar datos tales como: Anexo, foto, entre otros	Mantener información actualizada de los integrantes del equipo SAT	Gerencia 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	Gerencia 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	Gerencia 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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO N° 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 sugerencias de lo que ocurre en la entidad. Es también una herramienta clave que ayuda a reducir la incertidumbre y los efectos de las distorsiones generadas en el plano de la comunicación informal durante los diferentes procesos de cambio por los que atraviesa una institución.

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

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

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