

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004677

Lima, 21 de octubre de 2021.

CONSIDERANDO:

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

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

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 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;

Que, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 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 D000158-2021-SAT-GCA de fecha 19 de octubre de 2021, la Gerencia Central de Administración de



Recursos, en atención al Informe N.º D000196-2021-SAT-GRH emitido por la Gerencia de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) 2022, para su evaluación legal y posterior emisión de la Resolución Jefatural correspondiente;

Que, mediante el Proveído N.º D001058-2021-SAT-JEF de fecha 20 de octubre de 2021, la Jefatura del SAT ha dispuesto se verifique y proyecte la respectiva resolución jefatural;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Comunicación Interna del Servicio de Administración Tributaria (SAT) 2022, 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.


Miguel Filadelfo Roa Villavicencio
Jefe del Servicio de Administración Tributaria



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

2
0
2
2



ÁREA FUNCIONAL DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE
PERSONAL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	4
3. ALCANCE	5
3.1. AMBITO 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. DIAGNOSTICO	7
5.1. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS:	7
5.2. ACTIVIDADES DE LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: ..	8
5.3. MEDIDAS SANITARIAS PARA PREVENIR EL COVID-19:	8
6. MARCO ESTRATÉGICO	8
6.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	8
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:.....	11
10. ANEXOS:.....	11

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2022 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.

Por otra parte, el Gobierno Peruano ha declarado el estado de emergencia sanitaria por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19,

el cual ha sido aplazado hasta marzo del 2022, y adicionalmente, establecen las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social.

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

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

Finalmente, en el marco de la normativa vigente, el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT ha previsto la implementación de la “Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna” a través de la elaboración del presente “Plan de Comunicación Interna 2022” mediante el cual se fomentará el sentido de pertenencia institucional, a través de la promoción de la cultura organizacional, potenciando el compromiso de los/las servidores/as para con la entidad y a su vez afrontando la crisis a causa de la pandemia del COVID-19.

2. MARCO NORMATIVO

- 2.1. 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”.
- 2.2. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna”.
- 2.3. Ordenanza N° 1698, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SAT y Ordenanza N° 1881 que aprueba su modificatoria.
- 2.4. Sesión Ordinaria N° 355-2020-CD-SAT, que aprueba el Marco Estratégico 2020-2023 del SAT.
- 2.5. Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-000006, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2021 modificado versión 1 del SAT de Lima.

3. ALCANCE

3.1. AMBITO 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”.

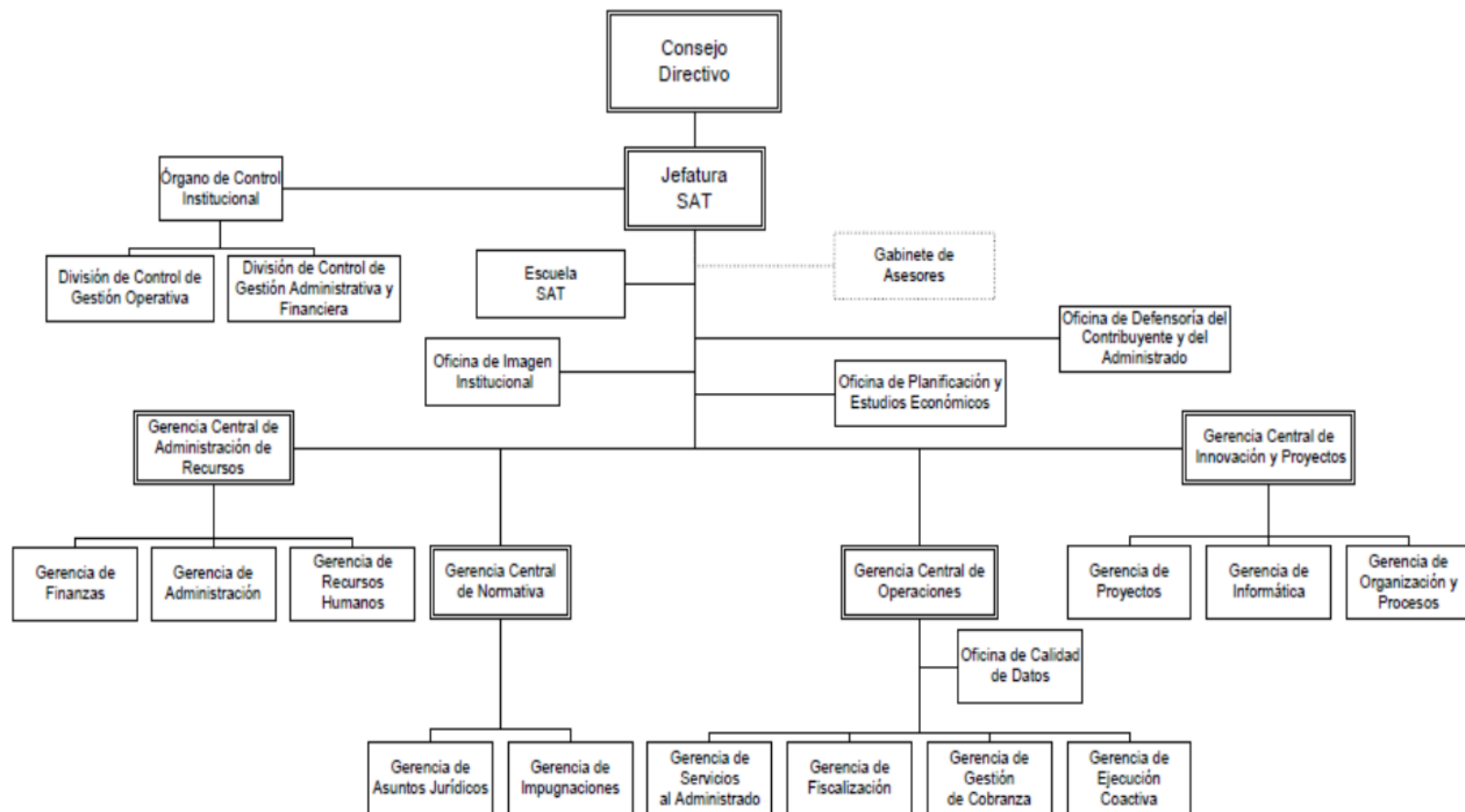
4.2. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

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. DIAGNOSTICO

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:



5.1. **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.

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

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

Las comunicaciones incluidas corresponden a los siguientes subsistemas:

- Planificación de Políticas de RR.HH.
- Gestión del Empleo
- Gestión del Rendimiento
- Gestión de la Compensación
- Gestión del Desarrollo y Capacitación
- Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales.

5.3. MEDIDAS SANITARIAS PARA PREVENIR EL COVID-19:

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

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

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 2022, contribuye al cumplimiento de la Estrategia Institucional EI.03 “Gestión Eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del Estado”, aprobada en el Marco Estratégico Institucional 2020-2023 del SAT.

7. PRESUPUESTO Y RESPONSABLES

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

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

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

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

CUADRO N° 01: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA		
Canales	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.
Murales Físicos de la GRH	Medio físico, ubicado en los pasadizos de las sedes del SAT.	Oficina de Imagen Institucional.
Afiches en acrílicos	Medio físico, ubicado en los ascensores de la sede principal del SAT.	Oficina de Imagen Institucional y Gerencia de Administración
Activaciones presenciales	Medio físico mediante el cual un/a facilitador/a brinda información al personal del SAT con o sin entrega de material impreso.	Oficina de Imagen Institucional.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

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

- Mensaje claro y directo.
- Emocionales.
- Oportuno.
- Uso de fuentes oficiales.

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 incorporará una encuesta virtual al fin del periodo de vigencia del presente plan, con la finalidad de medir el nivel satisfacción de los/as servidores/as del SAT, así como eficacia de los canales comunicativos y contenidos de los mensajes. (Anexo N° 05)

10. ANEXOS:

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

ELABORADO POR

SAT Firma Digital
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

Firmado digitalmente por QUISPE
RIVERA Gian Marcos FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.10.2021 14:17:44 -05:00

GIAN MARCOS QUISPE RIVERA

RESPONSABLE (E) DEL A.F. DE BIENESTAR Y DESARROLLO DE PERSONAL

REVISADO Y APROBADO POR

SAT Firma Digital
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

Firmado digitalmente por
CUSIHUALLPA RIOS Elizabeth
Janeth FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.10.2021 14:55:32 -05:00

ELIZABETH JANETH CUSIHUALLPA RIOS

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

SAT Firma Digital
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

Firmado digitalmente por JAIMES
JAIMES Robert Alejandro FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.10.2021 12:07:11 -05:00

ROBERT ALEJANDRO JAIMES JAIMES

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

SAT Firma Digital
Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por ROA
VILLAVICENCIO Miguel Filadelfo FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.10.2021 15:45:45 -05:00

MIGUEL FILADELFO ROA VILLAVICENCIO

JEFATURA SAT

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN 2022

(Para su llenado ver las consideraciones)

N	ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGANICA	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FECUENCIA
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	1.1 Promover conductas éticas	Órgano de integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1.1.1 - "En el SAT tenemos CERO TOLERANCIA ante cualquier acto de corrupción" 1.1.2.- "Cada actividad que realices debe reflejar tu compromiso con una gestión transparente e íntegra"	- Correo electrónico - Mural - Intranet	Mensual
2	Jefatura SAT	Cultura de integridad	1.2 Difundir los canales de denuncias anticorrupción	Órgano de integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Si conoces algún acto de corrupción, DENUNCIALO, para ello se han implementado los siguientes canales: correo electrónico "integridad@sat.gob.pe; línea telefónica "anexo...", presencial ...RECUERDA puedes solicitar medidas de protección.	- Correo electrónico - Mural - Intranet	Mensual
3	Jefatura SAT	Cultura de integridad	1.3 Difundir las funciones del Órgano de integridad del SAT	Órgano de integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Principales Funciones del órgano de integridad: - Recibir las denuncias sobre actos de corrupción. - Disponer medidas de protección al denunciante y testigo según corresponda. - Evaluar los hechos y documentos que sustentan las denuncias. - Coordinar las capacitaciones relacionadas a la probidad en el ejercicio de la función pública - Participar y conducir el proceso que conlleva a la aprobación del plan de integridad	- Correo electrónico - Mural - Intranet	Mensual

4	Jefatura SAT	Deber de neutralidad electoral	Recordar las conductas prohibidas de realizar dentro del periodo electoral	Órgano de integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Disposiciones de neutralidad: No hacer uso indebido de bienes, servicio y/o de la información del estado, no usar indebidamente el cargo que se ejerce, no imponer afiliaciones políticas, no emitir opinión respecto de candidatos o agrupaciones ni obstruir el acceso a la información pública"	- Correo electrónico - Mural - Intranet	Semanal (durante el proceso electoral)
5	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/as los/las servidores/as 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 - Mural - Intranet	Mensual
6	Jefatura SAT	Política de Integridad	Difundir el contenido de la Política de integridad y lucha contra la corrupción de la Corporación Municipal aprobada por la Resolución de Alcaldía N° 310	Órgano de integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conozca el compromiso asumido por la Corporación Municipal en la lucha contra la corrupción (R.A. N° 310)	- Correo electrónico - Mural - Intranet	Mensual
7	Jefatura SAT	Rendición de cuentas	Dar a conocer el cumplimiento de la obligación de presentación de rendición de cuentas por parte del titular de la entidad	Jefatura	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Estamos cumpliendo. Elde abril se ha presentado a la Contraloría General de la República, la rendición de cuentas del SAT 2021. Conoce más en nuestro Portal de Transparencia"	- Correo electrónico	Primer día hábil del mes de junio

8	Jefatura SAT	Memoria Institucional	Dar a conocer el contenido de los principales logros obtenidos en la gestión 2021	Jefatura	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conozca los logros obtenidos en la gestión institucional 2021 a través de la Memoria Institucional aprobada. Consulta nuestro Portal de Transparencia"	- Correo electrónico	junio
9	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/as los/las servidores/as 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". Entre otras. Coordinar.	. Correo electrónico . Mural . Intranet	Mensual
10	Jefatura SAT	Implementación del Sistema de Control Interno	Difundir a los colaboradores información del cumplimiento de objetivos, metas y resultados de la Entidad	Jefatura	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Este mes/ bimestre / trimestre / vencimiento hemos conseguido cumplir la meta / el objetivo..."	. Correo electrónico . Mural . Intranet	Mensual
11	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". - "Como se registra, plazos, para dar respuesta".	Correo electrónico	Trimestral
12	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

13	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/as 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.
14	Escuela SAT	Cursos programados del mes	1.1 Informar al personal SAT los cursos programados del mes e incentivar su participación	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Programa Anual de Capacitación Externa 2022, se ejecutarán los siguientes cursos virtuales en el mes de ...	Mensaje electrónico a través del correo institucional que direcciona al portal de Escuela SAT	Tres veces por mes, una y dos semanas antes del inicio de los cursos
15	Escuela SAT	Acceso a descuentos en eventos de capacitación por Convenio Educativo - Universidad xxxx	2.1 Comunicar al personal SAT los descuentos en programas de capacitación realizados por la Universidad xxx sobre el marco del convenio interinstitucional	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT informa, que en el marco del Convenio Interinstitucional con la Universidad xxxx el personal podrá acceder a descuentos de % en programas de capacitación	Mensaje electrónico a través del correo institucional que direcciona al portal de Escuela, portal de la Universidad e Intrasat	Una vez por mes cuando se confirme el acceso a los descuentos. una y dos semanas antes del inicio de los programas y cursos libres
16	Escuela SAT	Invitación para formar parte del equipo de capacitadores/tutores SAT	3.1 Impulsar al personal SAT a compartir su conocimiento y experiencia a través del dictado de cursos, programas o asesorías organizadas por Escuela SAT 3.2. Incrementar la cantidad de capacitadores / tutores SAT para el dictado de cursos, programas o asesorías organizadas por Escuela SAT	Escuela SAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Escuela SAT los invita a formar parte del equipo de capacitadores y tutores SAT a fin de compartir sus conocimientos y experiencia en los procesos relacionados con la administración tributaria municipal	Se enviará un mensaje electrónico a través del correo institucional indicando los beneficios	Segundo semestre de cada año. Una vez por mes

17	Oficina de Imagen Institucional	Crear acciones y eventos virtuales de relación.	Estimular una mejor convivencia entre los empleados.	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Reconocimiento a trabajadores por acciones destacables en virtud de los valores que comparte el SAT.	1. Correo institucional. 2. IntraSAT.	De corresponder
18	Oficina de Imagen Institucional	Celebremos juntos	Celebrar como entidad las fechas especiales del año	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Celebrar de manera conjunta fechas especiales: 1. Día de la amistad 2. Día de la madre 3. Día del padre 4. Fiestas Patrias 5. Día de la canción criolla 6. Navidad 7. Año nuevo	Correo institucional	Según la fechas a celebrar
19	Oficina de Imagen Institucional	Regala una sonrisa	1. Promover la participación de los trabajadores del SAT en la campaña navideña que beneficia a personas vulnerables. 2. Fomentar la generosidad en los trabajadores del SAT hacia los que más necesitan.	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Tu donativo logrará muchas sonrisas.	1. Correo institucional 2. IntraSAT	Noviembre y diciembre
20	Oficina de Imagen Institucional	SAT Challenge	Impulsar los talentos artísticos de los trabajadores a través del canto.	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Envíanos tu vídeo cantando una canción alusiva a la peruanidad.	1. Correo institucional 2. IntraSAT	Julio

21	Oficina de Imagen Institucional	Yo soy SAT	Incentivar el cultivo y práctica de los valores institucionales del SAT de Lima	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Envíanos tu foto y el valor con el que más te identificas	1. Correo institucional 2. IntraSAT	Abril
22	Oficina de Calidad de Datos	Actualizar domicilio y datos de contacto de los contribuyentes.	Concientizar a los asesores de servicio sobre la importancia de mantener actualizada la información de los contribuyentes.	Oficina de Calidad de Datos	Servidores/as del Área Funcional de Atención y Orientación - Gerencia de Servicios al Administrado	En cada atención de un contribuyente, validar y/o actualizar su domicilio y datos de contacto.	Correo electrónico	Mensual
23	Oficina de Calidad de Datos	Campaña de Actualización de Datos.	Difundir la campaña y dar a conocer el premio a sortear entre los contribuyentes que actualicen sus datos a través de la Web de SAT.	Oficina de Calidad de Datos	Servidores/as de las Gerencias de Línea de la GCO	Vigencia de la campaña Fecha del Sorteo Bases del Sorteo	Correo electrónico	Trimestral (La primera semana de cada mes de vencimiento)
24	Gerencia de Gestión de Cobranza	RESERVA DE INFORMACIÓN	RECORDAR A LOS COLABORADORES LA IMPORTANCIA DEL MANEJO RESERVADO DE LA INFORMACIÓN	Gerencia de Gestión de Cobranza	TODOS/AS LOS/LAS SERVIDORES/AS DE LA GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	"CUSTODIAR LOS DATOS DE COBRANZA"	-CORREO ELECTRONICO, - WHATSAPP GRUPAL	MENSUAL
25	Gerencia de Gestión de Cobranza	PAGOS SAT TRIBUTARIO	RECORDAR A LOS TRABAJADORES DEL SAT EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS SI TIENEN INMUEBLE(S) EN EL CERCADO Y/O VEHICULO(S) AFECTOS AL PAGO DE IMPUESTOS. ASI COMO TAMBIEN PAGOS PENDIENTES POR IMPUESTO DE ALCABALA .	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"TU PAGO SUMA A NUESTRA META"	-CORREO ELECTRONICO, - WHATSAPP GRUPAL	EN LOS MESES DE VENCIMIENTO: FEBRERO, MAYO, AGOSTO Y NOVIEMBRE

26	Gerencia de Gestión de Cobranza	PAGOS SAT NO TRIBUTARIO	RECORDAR A LOS TRABAJADORES DEL SAT QUE TENGAN PAPELETAS DE TRANSITO EL PAGO OPORTUNO DE LA DEUDA	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"SIN PAPELETAS PENDIENTES DE PAGO "	CORREO ELECTRONICO PERIODICO MURAL WHATSAPP GRUPA	MENSUAL
27	Gerencia de Gestión de Cobranza	AVANCE DE LA RECAUDACIÓN POR CONCEPTO	DAR A CONOCER EL AVANCE DE NUESTRAS METAS MENSUALES	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"AVANCE DIARIO DE LA RECAUDACION MENSUAL"	INTRASAT	DIARIO
28	Gerencia de Gestión de Cobranza	COMUNICACIÓN DE OBJETIVOS MENSUALES DE LA INSTITUCIÓN	INFORMAR LAS METAS GENERALES DE RECAUDACIÓN MENSUAL A LOS COLABORADORES Y GENERAR COMPROMISO DE LOS COLABORADORES PARA LOGRAR LA META	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"CONOCE LAS METAS MENSUALES DE RECAUDACIÓN"	CORREO ELECTRONICO	PRIMERA SEMANA DE CADA MES
29	Gerencia de Gestión de Cobranza	PIEZAS GRÁFICAS POR VENCIMIENTO	MANTENER INFORMADOS A LOS COLABORADORES Y SOLICITAR SU APOYO COMPARTIENDO LA INFORMACIÓN EN SUS REDES SOCIALES INCREMENTAR EL ALCANCE DE LA PUBLICIDAD EN LOS VENCIMIENTOS	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"CONOCE LOS VENCIMIENTOS PARA LA RECAUDACIÓN EN EL AÑO 2022"	CORREO ELECTRONICO	1 VEZ POR SEMANA EN LOS MESES DE VENCIMIENTO

30	Gerencia de Cobranza	LOGRO DE METAS	FELICITAR Y AGRADECER EL ESFUERZO DE LOS COLABORADORES POR LOGRAR LA RECAUDACIÓN SOLICITADA DEL MES RECONOCER EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y FOMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA	Oficina de Planificación y Estudios Económicos / Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"HEMOS ALCANZADO A LA META GRACIAS A TU ESFUERZO"	CORREO ELECTRONICO	1 VEZ MENSUAL PRIMERA SEMANA DE CADA MES
31	Gerencia de Gestión de Cobranza	COMITES DE RECONOCIMIENTO	RECONOCER LOS LOGROS REALIZADOS POR LOS EQUIPOS DE TRABAJO CUANDO SUPEREN SUS ACCIONES O HITOS	Gerencia de Gestión de Cobranza / Gerencia de Recursos Humanos	SERVIDORES/AS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	RECONOCIMIENTO POR SUPERAR LAS ACCIONES ESTABLECIDAS POR CADA EQUIPO	CORREO ELECTRONICO	EN LOS MESES DE VENCIMIENTO: FEBRERO, MAYO, AGOSTO Y NOVIEMBRE
32	Gerencia de Gestión de Cobranza	DIFUNDIR LAS ACCIONES REALIZADAS POR EL AREA FUNCIONAL DE COBRANZA TRIBUTARIA	COMUNICAR, A TODOS LO COLABORADORES DEL SAT, LAS ACCIONES MASIVAS Y DIRECCIONADAS DE COBRANZA, QUE REALIZA EL ÁREA FUNCIONAL DE COBRANZA TRIBUTARIA. INFORMAR DE LAS NUEVAS TÁCTICAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEJORAR LA COBRANZA	Gerencia de Gestión de Cobranza	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	CONOCE LAS NUEVAS TÁCTICAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEJORAR LA COBRANZA	CORREO ELECTRONICO/ INTRANET	MENSUAL
33	Gerencia de Finanzas	Encuesta de satisfacción de los servicios de la GF	Medir el nivel de satisfacción de los servidores de la entidad respecto del servicio brindado por la GF	GERENCIA DE FINANZAS	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Los invitamos a participar en la encuesta de satisfacción de los servicios de la GF a través del siguiente enlace	Correo electrónico	Anual

34	Gerencia de Recursos Humanos	CÓDIGO DE ÉTICA	Difundir el Código de Ética Institucional	Gerencia de Recursos Humanos / Órgano de Integridad	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conozca los principios y obligaciones establecidos en el Código de ética"	. CORREO ELECTRONICO	Mayo
35	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 Central de Innovación y Proyectos - Líder de Gobierno Digital	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. Disposiciones sobre Gobierno Digital . Capacitaciones . Participación en eventos . Novedades sobre Transformación Digital	CORREO ELECTRONICO/ INTRANET	Bimensual(Ene-Mar-May-Jul-Set-Nov)
36	Gerencia de Proyectos	Servicios de la Agencia Virtual SAT (AVISAT)	1.1 Difundir los servicios implementados y por implementar de la plataforma.	Gerencia de Proyectos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1.1 Conozca los servicios implementados en AVISAT. 1.2 Conozca los servicios en desarrollo.	- Correo electrónico	Enero, Abril, Julio y Octubre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
37	Gerencia de Proyectos	Notificaciones Electrónicas en el SAT (NESAT)	2.1 Difundir el servicio de notificaciones electrónicas y las mejoras.	Gerencia de Proyectos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	2.1 Conozca la funcionalidad y sus nuevos servicios implementados. 2.2 Conozca los servicios en proceso de desarrollo.	- Correo electrónico	Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
38	Gerencia de Proyectos	Implementación del Formato de Solicitud de Evaluación de Idea	3.1 Brindar información sobre el uso del formato para lograr propuestas de ideas de actividades extraordinarias e inversiones.	Gerencia de Proyectos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	3.1 El Formato de Solicitud de Evaluación de Idea es el medio para la presentación de nuevas ideas que dan solución a necesidades o problemas de la institución a través de actividades extraordinarias o inversiones.	- Correo electrónico	Marzo, Junio, Setiembre y Diciembre (Primer y Tercer Lunes de los meses señalados)
39	Gerencia de Informática	Encuesta de satisfacción sobre la Infraestructura Tecnológica	Conocer opinión del usuario interno respecto de la infraestructura física y tecnológica de la institución.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. La encuesta se realizará desde el 22 de noviembre al 03 de diciembre. 2. Es importante su opinión. 3. La encuesta es confidencial.	Correo electrónico	Noviembre (segunda quincena) de cada año, frecuencia de comunicación interdiaria.

40	Gerencia de Informática	Política de Administración de Software	Dar a conocer la Política de Administración de Software	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. No descargar ni instalar ningún software. No distribuir software de su propiedad. 2. Todo software e instalación debe ser solicitada mediante el Sistema de Requerimiento	Correo electrónico	Semestral (marzo y setiembre)
41	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. Es importante su opinión. 2. La encuesta es confidencial	Correo electrónico	Julio (segunda quincena) y noviembre (primera quincena) de cada año, frecuencia de comunicación interdiaria.
42	Gerencia de Informática	Recomendaciones para el uso del SGR y/o el manejo de equipos de cómputo.	Hacer recordar al personal la forma de uso del sistema de registro de requerimientos y el uso de equipos de cómputo.	Gerencia de Informática	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. El uso correcto de las impresoras, PCs y Laptops. 2. Autorización de los requerimientos.	Correo electrónico	Bimestral.
43	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 de la Información	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Cuidados en el manejo de la información 2. Uso adecuado del correo electrónico 3. No seas víctima de la ingeniería social 4. Cuídate del phishing 5. Confidencialidad de usuarios y contraseñas	Correo electrónico	Mensual (durante la 3ra semana de cada mes)
44	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 de la Información	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	1. Conozca el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Intranet	Trimestral

45	Gerencia de Organización y Procesos	Vigencia/Baja de documentos del mes	Dar a conocer la relación de documentos de soporte de procesos que han sido puesto en vigencia o dados de baja durante el mes	Gerencia de Organización y Procesos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Se les comunica que los siguientes documentos internos de soporte de procesos entraron en vigencia Asimismo, se les comunica que los siguientes documentos de soporte de procesos fueron dados de baja	Correo electrónico	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente
46	Gerencia de Organización y Procesos	Vigencia de documento	Dar a conocer la vigencia de un documento de soporte de procesos	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas involucradas	Se les comunica que el siguiente documento interno de soporte de procesos entró en vigencia	Correo electrónico	Según la oportunidad
47	Gerencia de Organización y Procesos	Baja de documento	Dar a conocer la baja de un documento de soporte de procesos	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas involucradas	Se les comunica que el siguiente documento de soporte de procesos fue dado de baja	Correo electrónico	Según la oportunidad
48	Gerencia de Organización y Procesos	Encuesta de satisfacción de los servicios de la GOP	Medir el nivel de satisfacción de los servidores de la entidad respecto del servicio brindado por la GOP	Gerencia de Organización y Procesos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Los invitamos a participar en la encuesta de satisfacción de los servicios de la GOP a través del siguiente enlace	Correo electrónico	Anual
49	Gerencia de Organización y Procesos	Política de calidad	Dar a conocer la Política de Calidad del SAT	Gerencia de Organización y Procesos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Conoce nuestra Política de la Calidad	Correo electrónico	De Febrero a Julio
50	Gerencia de Organización y Procesos	Objetivos de calidad e indicadores	Dar a conocer los objetivos de calidad y los resultados de los indicadores	Gerencia de Organización y Procesos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Conoce los objetivos de calidad	Correo electrónico	De Febrero a Julio
51	Gerencia de Organización y Procesos	Riesgos por Procesos	Dar a conocer los riesgos por procesos	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Conoce el portal de Gestión Integral de Riesgo	Correo electrónico	De Mayo a Junio
52	Gerencia de Organización y Procesos	Salida No Conforme	Dar a conocer el procedimiento de salida no conforme	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas involucradas con los procesos certificados	¿Conoces el procedimiento de Control de Salida No Conforme?	Correo electrónico	De Febrero a Julio

53	Gerencia de Organización y Procesos	Acciones Correctivas	Dar a conocer el procedimiento de acciones correctivas y su aplicación	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	¿Conoces el procedimiento de Acciones Correctivas?	Correo electrónico	De Abril a Junio
54	Gerencia de Organización y Procesos	Programa de Auditorías internas	Dar a conocer el Programa Anual de Auditorías	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Se pone de conocimiento el Programa Anual de Auditorías	Correo electrónico	Anual
55	Gerencia de Organización y Procesos	Procedimientos de trabajo del SGC	Dar a conocer otros procedimientos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	¿Conoces el procedimiento de ... (según corresponda)?	Correo electrónico	Todo el año, bimensual
56	Gerencia de Organización y Procesos	Resultado de Auditorías Externas	Dar a conocer los resultados obtenidos en el proceso de auditoría externa	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Se pone de conocimiento los resultados obtenidos en la Auditoría Externa	Correo electrónico	Según la oportunidad
57	Gerencia de Organización y Procesos	Carta de Servicios	Dar a conocer la versión vigente de la carta de servicios de la entidad	Gerencia de Organización y Procesos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Conoce nuestra Carta de Servicio	Correo electrónico	Según la oportunidad
58	Gerencia de Organización y Procesos	Resultados de los compromisos de la CS	Dar a conocer los resultados obtenidos de los compromisos de la CS	Gerencia de Organización y Procesos	Servidores/as de los Órganos o Unidades Orgánicas de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad	Resultados del trimestre	Correo electrónico	Según la oportunidad

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	ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	Dar a conocer las ejecución de la encuesta, fechas, importancia y objetivo.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"La encuesta de Clima Laboral se realizará el 20 de octubre" "Objetivos de la encuesta" "Súmate y participa"	Correo electrónico IntraSAT Mural Interno	Octubre
2	Gerencia de Recursos Humanos	RECONOCIMIENT OS	Reconocer los años de servicio de los servidores/as del SAT	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Felicitas al personal que cumple 10 años en la entidad"	Correo electrónico	abril
3	Gerencia de Recursos Humanos	CELEBRACIONES	Conmemoración de fechas celebres y promover la participación de nuestros servidores/as. Celebraciones: .Cumpleaños . Nacimientos de hijos/as de nuestros servidores/as .Día de la Madre .Día del Padre . Aniversario Institucional .Fiestas Patrias . Navidad	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "Felicitaciones por cumpleaños de los servidores/as" "Anunciamos el nacimiento de " . "Feliz Día de la Madre" . "Feliz día del Padre" . "Feliz Aniversario Institucional" . "Felices fiestas Patrias" . "Feliz Navidad"	Correo electrónico IntraSAT Mural Interno	Mensual

4	Gerencia de Recursos Humanos	CAMPAÑAS DE BENEFICIOS	Impulsar los beneficios de descuentos corporativos, ofertas o promociones de aliados de la entidad.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "Participa en las campañas de Tai Loy, Bee Comercial, EcoPunto"	Correo electrónico	Mensual
5	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 ELECTRONICO	Mensual
6	Gerencia de Recursos Humanos	BOLETINES INFORMATIVOS EN MATERIA DE SALUD	Dar a conocer recomendaciones para fortalecer el sistema inmunológico, disminuir el estrés, mejorar la salud física y mental	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Boletín Informativo SAT"	. CORREO ELECTRONICO INTRASAT	Mensual
7	Gerencia de Recursos Humanos	BIENVENIDA AL NUEVO PERSONAL	Integrar al nuevo personal	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Demos la bienvenida a los nuevos servidores/as del SAT.	. CORREO ELECTRONICO	Mensual
8	Gerencia de Recursos Humanos	GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	Informar a los servidores el proceso de implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Establecidos en el Plan de Comunicación de la Gestión del Rendimiento del SAT 2022.	. CORREO ELECTRONICO	marzo, abril y diciembre
9	Gerencia de Recursos Humanos	GESTIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	Informar la importancia de la capacitación y como se elabora el Plan de Desarrollo de las Personas	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Gestión del Proceso de Capacitación" "Finalidad de la Gestión de la Capacitación" "Importancia de la participación de los servidores"	. CORREO ELECTRONICO	febrero y marzo
10	Gerencia de Recursos Humanos	COLECTAS SOLIDARIAS	Promover la participación y colaboración en colectas solidarias a favor de un servidor/a que por su condición de salud personal o familiar requiera el apoyo.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Colecta Solidaria"	. CORREO ELECTRONICO	Bimensual
11	Gerencia de Recursos Humanos	USO DE LA BICICLETA	Promover el uso de la bicicleta en los servidores/as del SAT	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"En bici al SAT" "Día Mundial de la bicicleta"	Correo electrónico IntraSAT Mural Interno	setiembre

12	Gerencia de Recursos Humanos	EL SAT TE ACOMPAÑA	Informar que el SAT a través de la GRH realiza el acompañamiento a los diversos casos sociales	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conoce al equipo de la GRH que realiza acompañamiento en tú caso social"	. CORREO ELECTRONICO	trimestral
13	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 ELECTRONICO	TRIMESTRALMENTE
14	Gerencia de Recursos Humanos	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	COMUNICAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES	Gerencia de Recursos Humanos / COMITÉ DE SST	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Establecidos en el Plan de de Seguridad y Salud en el Trabajo del SAT	Correo electrónico IntraSAT Mural Interno	TRIMESTRALMENTE
15	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 ELECTRONICO	27 de febrero Trimestralmente
16	Gerencia de Recursos Humanos	CUMPLIMIENTO DE LAUDOS ARBITRALES	Comunicar la entrega de uniformes institucionales y tarjetas electrónicas (canasta de víveres) en cumplimiento de los Laudos Arbitrales	Gerencia de Recursos Humanos	Servidores/as del SAT afiliados/as al SINTRASAT que les corresponda los beneficios.	. "Entrega de Tarjetas Electrónicas (Canasta de Víveres) . "Toma de Medidas de Uniformes Insitucionales" . "Entrega de Uniformes Institucionales"	Correo electrónico	Abril, julio, octubre y diciembre
17	Gerencia de Recursos Humanos	IGUALDAD DE GÉNERO	Generar una cultura Organizacional de igualdad de Género	Gerencia de Recursos Humanos	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"	. CORREO ELECTRONICO	TRIMESTRALMENTE
18	Gerencia de Recursos Humanos	CAMPAÑA MASIVA 2022	Resaltar la importancia del trabajo que realizan los/as servidores/as del SAT para alcanzar las metas establecidas durante la campaña masiva 2022.	Gerencia de Recursos Humanos / Oficina de Imagen Institucional	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	" Reconocimiento a nuestros servidores/as por su participación en la Campaña Masiva 2022"	Correo electrónico IntraSAT	MARZO

19	Gerencia de Recursos Humanos	CONOCE LA LABOR QUE REALIZA NUESTRO PERSONAL	Conocer la labor que realiza el personal del SAT y resaltar la importancia que tiene para el logro de los objetivos institucionales.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS CON LA COLABORACIÓN DE LAS ÁREAS	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	"Conoce la labor y esfuerzo que realiza el personal del SAT"	. CORREO ELECTRONICO	TRIMESTRALMENTE
20	Gerencia de Recursos Humanos	COMUNICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE FORMATO DE SUSPENSIÓN DE RENTA DE CUARTA CATEGORIA	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 presentacion de formato	Correo electrónico	enero
21	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 presentacion de formato	Correo electrónico	1 vez al mes
22	Gerencia de Recursos Humanos	COMUNICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE INFORMES DE TRABAJO REMOTO	Comunicar a los servidores los plazos de presentación de informes de trabajo remoto	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentacion de informes	Correo electrónico	1 vez al mes
23	Gerencia de Recursos Humanos	COMUNICACIÓN DE FIRMA DE CONSTANCIAS DE USO DE DESCANSO FISICO	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 presentacion de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	1 vez al semana
24	Gerencia de Recursos Humanos	COMUNICACIÓN DE FIRMA DE CONFORMIDAD DE RECEPCIÓN DE BOLETAS	Comunicar a los servidores que deberán responder la recepción de las boletas que se emiten vía correo electrónico	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	plazos de presentación de las constancias firmadas, por el uso de descanso físico vacacional	Correo electrónico	1 vez al mes

25	Gerencia de Recursos Humanos	COMUNICACIÓN DE FOMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	Comunicar a los servidores que deben actualizar información respecto a su domicilio, estudios, familiares (hijos, cónyuge u otros)	Gerencia de Recursos Humanos / APP	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	Actualizar información personal en el SAF y en los legajos de los servidores	Correo electrónico	1 vez al mes
----	------------------------------	---	--	------------------------------------	--	--	--------------------	--------------

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

N°	UNIDAD ORGÁNICA QUE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DE LA COMUNICACIÓN	OBJETIVOS	EMISOR	AUDIENCIA	MENSAJES CLAVES	CANAL	FRECUENCIA
1	Gerencia de Recursos Humanos	INVITACIÓN A CHARLAS EN MATERIA DE BIENESTAR	Promover la participación de los servidores/as en charlas que promuevan la estabilidad emocional, manejo del estrés y salud mental.	Gerencia de Recursos Humanos / ABD	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "Capacítate SAT"	Correo electrónico	Mensual
2	Gerencia de Recursos Humanos	PREVENCIÓN FRENTE AL COVID 19	COMUNICAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN CONTRA EL COVID 19	Gerencia de Recursos Humanos / MEDISAT	Todos/as los/las servidores/as de la entidad	. "Cumplir con las medidas de prevención y bioseguridad" . "Usa correctamente la mascarilla" . "Lávate las manos" . "Distanciamiento Social" . "Mantener ambientes ventilados" "No bajemos la guardia" "El SAT realiza tamizaje de descarte COVID"	. CORREO ELECTRONICO . MURAL INTERNO	Mensual

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

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

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

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

Canal	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Ocasionalmente	Nunca
Correo Electrónico					
IntraSAT					
Murales Físicos de la GRH					
Aplicativos Google					
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					
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					
Afiches en acrílicos					
Activaciones presenciales					
Reuniones de trabajo					

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

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

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

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

ANEXO N° 06 – GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

Necesidades de comunicación: Diagnóstico de las necesidades de comunicación, la audiencia, el mensaje, identificación de medios y periodo para su transmisión.

Definición del mensaje: Es el objeto central del proceso de comunicación, que contiene información expresada a través de textos, señales, signos, símbolos, gráficos, colores, sonidos u otros establecidos por cada entidad que faciliten la comunicación bidireccional con los/as servidores/as.

Canal de comunicación: Los canales de comunicación son el soporte mediante el que se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor.