

**Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-0000030**

Lima, 29 de diciembre del 2022

**VISTO:** el Informe N°D000067-2022-SAT-OPE, emitido por la Oficina de Planificación y Estudios Económicos, a través del cual se alcanza el proyecto de Plan Operativo Institucional 2023 consistenciado con PIA del Servicio de Administración Tributaria de Lima;

**CONSIDERANDO:**

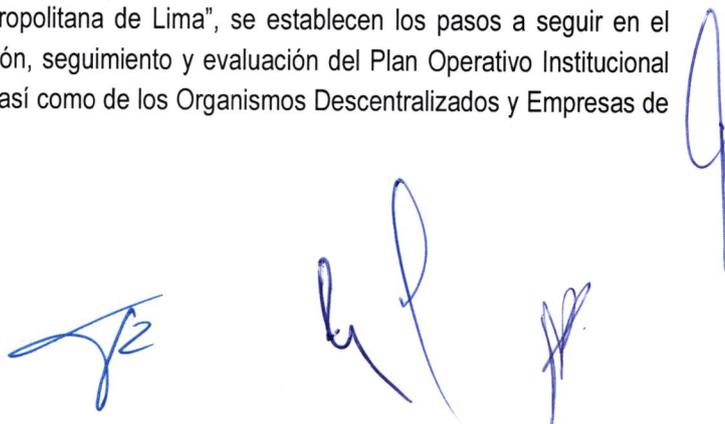
Que, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria, aprobado mediante Ordenanza N° 1698 y modificado a través de la Ordenanza N° 1881, es función específica del Consejo Directivo, examinar y aprobar los planes estratégicos, Plan Operativo y el proyecto de Presupuesto Institucional;

Que, la Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN modificada mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°0016-2019-CEPLAN/PCD del 25 de marzo del 2019, establece las pautas para el planeamiento institucional, en el marco del ciclo de Planeamiento Estratégico para la mejora continua, asimismo, los lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación del Plan Operativo Institucional, cuyo Numeral 6.2 dispone que "Para contar con el POI Anual, la entidad con base en el POI Multianual toma la programación del primer año para realizar el proceso de ajuste de acuerdo con la priorización establecida y la asignación del presupuesto total de la entidad";

Que, el Plan Operativo Institucional (POI) del SAT de Lima es un instrumento de gestión que comprende la programación de actividades operativas e inversiones, así como las metas físicas a ejecutar por cada órgano y unidad orgánica, se elabora para un periodo multianual y se actualiza de manera anual en consistencia con el PIA;

Que, el Servicio de Administración Tributaria, de acuerdo a su norma de creación es un organismo descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, por lo que se ciñe a los instrumentos de gestión y lineamientos normativos establecidos y aprobados por ésta última;

Que, a través de la Directiva N° 0001-2021-MML-GP "Directiva que regula el proceso de planeamiento operativo institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima", se establecen los pasos a seguir en el proceso de elaboración, aprobación, modificación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional para los centros de costos de la Municipalidad, así como de los Organismos Descentralizados y Empresas de la corporación municipal;



Que, el numeral 5.2 de la citada directiva para el caso de los OPD y Empresas Municipales, señala que "El POI Anual del OPD o EM comprende la programación anual de las Actividades Operativas e Inversiones necesarias para ejecutar los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales definidas en el PEI de la MML y su Marco Estratégico, de su propio OD y EM, siempre y cuando éste último se encuentre en estricto alineamiento al PEI de la MML; respetando el periodo de vigencia del PEI; además, establece las metas físicas mensuales y los correspondientes recursos financieros para el periodo anual.";

Que, complementario a ello en el apartado VIII. Disposiciones específicas, numeral 6.2 del proceso de formulación y aprobación del POI anual (consistente con el PIA) de la norma indicada, para el caso de los OPD y EM, señala que el área de planeamiento o el que haga sus veces consolidará la Propuesta de POI Anual del OD o EM (consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura) y la remitirá a la Subgerencia de Planeamiento Corporativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima, quien revisará la propuesta y emitirá opinión técnica sobre la misma;

Que, atendiendo a ello, mediante Informe D000578-2022-MML-GP-SPC, emitido por la Subgerencia de Planeamiento Corporativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se da opinión favorable a la propuesta de Plan Operativo Institucional 2023 del Servicio de Administración Tributaria, la misma que se encuentra alineada a los OEI y AEI del PEI 2020-2025 Ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima;

Estando a lo dispuesto por el inciso c) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado por Ordenanza N.º 1698, modificada por Ordenanza N.º 1881

**ACUERDA:**

**Artículo Primero.** - Aprobar el Plan Operativo Institucional 2023 del Servicio de Administración Tributaria.

**Artículo Segundo.** - Encargar a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos el seguimiento respectivo.

**POR TANTO**

Regístrese, comuníquese y cúmplase



Araceli Rita Basurco Neumann  
Directora  
Consejo Directivo del SAT

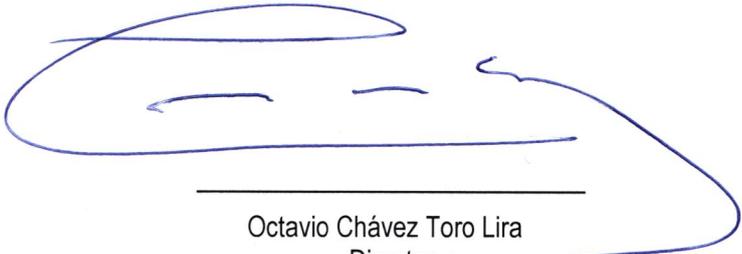


Hugo Eduardo Jara Facundo  
Director  
Consejo Directivo del SAT



---

Julio César De La Rocha Corzo  
Director  
Consejo Directivo del SAT



---

Octavio Chávez Toro Lira  
Director  
Consejo Directivo del SAT



---

Miguel Filadelfo Roa Villavicencio  
Presidente  
Consejo Directivo del SAT



**SAT** Firma Digital

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

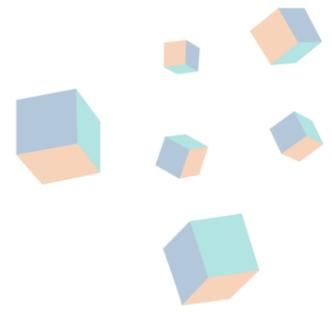
Firmado digitalmente por RAMIREZ  
LOPEZ Jorge Alberto FAU  
20337101276 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30.12.2022 14:35:01 -05:00

**SAT** Firma Digital

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

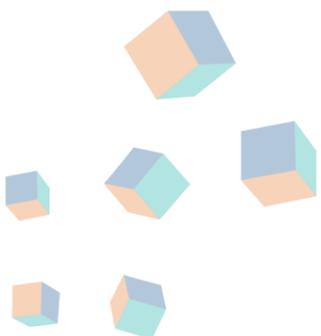
Firmado digitalmente por LOPEZ  
VASQUEZ Luis Javier FAU  
20337101276 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30.12.2022 13:08:10 -05:00

**PLAN OPERATIVO  
INSTITUCIONAL 2023**



## INDICE

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	4
III.	MISIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA.....	5
IV.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES PRIORIZADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	7
V.	FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	8
VI.	FINANCIAMIENTO SAT .....	9
VII.	REPORTE POI .....	11
	ANEXO (B-5) .....	12
	RELACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS .....	19
	FICHAS UNICAS DE INDICADORES.....	24



## I. PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria - SAT fue creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227, publicados el 17 de mayo y 04 de octubre de 1996, respectivamente, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML, con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Asimismo, tiene como finalidad: organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios; así como, recaudar ingresos por conceptos no tributarios de la Municipalidad.

En este contexto, la Institución tiene como ejes centrales de su accionar la recaudación de conceptos tributarios y no tributarios; así como la prestación de servicios al contribuyente y administrado para el cumplimiento de sus obligaciones; todo ello, en armonía con las disposiciones legales y normativas actualizadas a todo nivel.

El Plan Operativo Institucional - POI es un instrumento de gestión que comprende la programación de actividades operativas e inversiones; así como las metas físicas por cada órgano y unidad orgánica del SAT, todo ello, alineado con las acciones y objetivos estratégicos del "Plan Estratégico Institucional 2020-2025 Ampliado" de la MML, el cual fue aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 171-2022-MML, este último formulado en el marco de la aplicación de la "Guía para el Planeamiento Institucional" del CEPLAN.

Mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163 00000020 de fecha 16 de mayo del 2022 se aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual 2023-2025 del SAT de Lima, constituyéndose en un instrumento de gestión multianual que contiene la programación de las actividades operativas y metas físicas que coadyuvan al logro de las metas institucionales en dicho periodo.

Posteriormente, como lo establece la "Guía para el Planeamiento Institucional" el POI entra en una fase de ajuste a fin de que éste sea consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA 2023 aprobado. Por tanto, el presente documento vincula su programación de metas físicas con la asignación financiera por un total de 102 864 727 soles.

Finalmente, el presente instrumento de gestión deberá revisarse constantemente al ser un documento de orientación y consulta de la gestión estratégica, administrativa y operativa.

## II. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Declaración de Política Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima es la siguiente:

Promover a la provincia de Lima<sup>1</sup> como una ciudad segura, inclusiva, resiliente y sostenible que fomente el bienestar general, la participación, la protección y ejercicio de los derechos y la integración de la ciudadanía a través del desarrollo territorial, económico, social y político, así como del patrimonio histórico, cultural y ambiental de la ciudad, en un marco de modernización de la gestión municipal frente a la lucha contra la corrupción, rendición de cuentas y transparencia.

Lineamientos de política:

- Reducir los índices de inseguridad ciudadana.
- Gestión eficiente del riesgo de desastres, priorizada en espacios vulnerables.
- Mejora de la movilidad urbana al servicio de los ciudadanos.
- Desarrollo urbano en un marco territorial, económico, social, ambiental y con igualdad.
- Fortalecimiento del marco cultural metropolitano y la conservación del patrimonio histórico.
- Gobierno municipal innovador, transparente y frontal en la lucha contra la corrupción.

<sup>1</sup> Ley N°27972 – Artículo N°152. “SEDE Y JURISDICCIÓN - La capital de la República es sede de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la que ejerce jurisdicción exclusiva sobre la provincia de Lima en materias municipales y regionales. En casos de discrepancias generadas por el fenómeno de conurbación provincial, la decisión final corresponde a la Municipalidad Metropolitana de Lima”.

### III. MISIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA

La misión de la Institución fue elaborada tomando como base las competencias y funciones establecidas en los edictos de creación N° 225 y N° 227. En ese sentido, la misión expresa claramente la razón de ser de la Institución.

- **MISIÓN Y VALORES**

#### Declaración de la 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.*

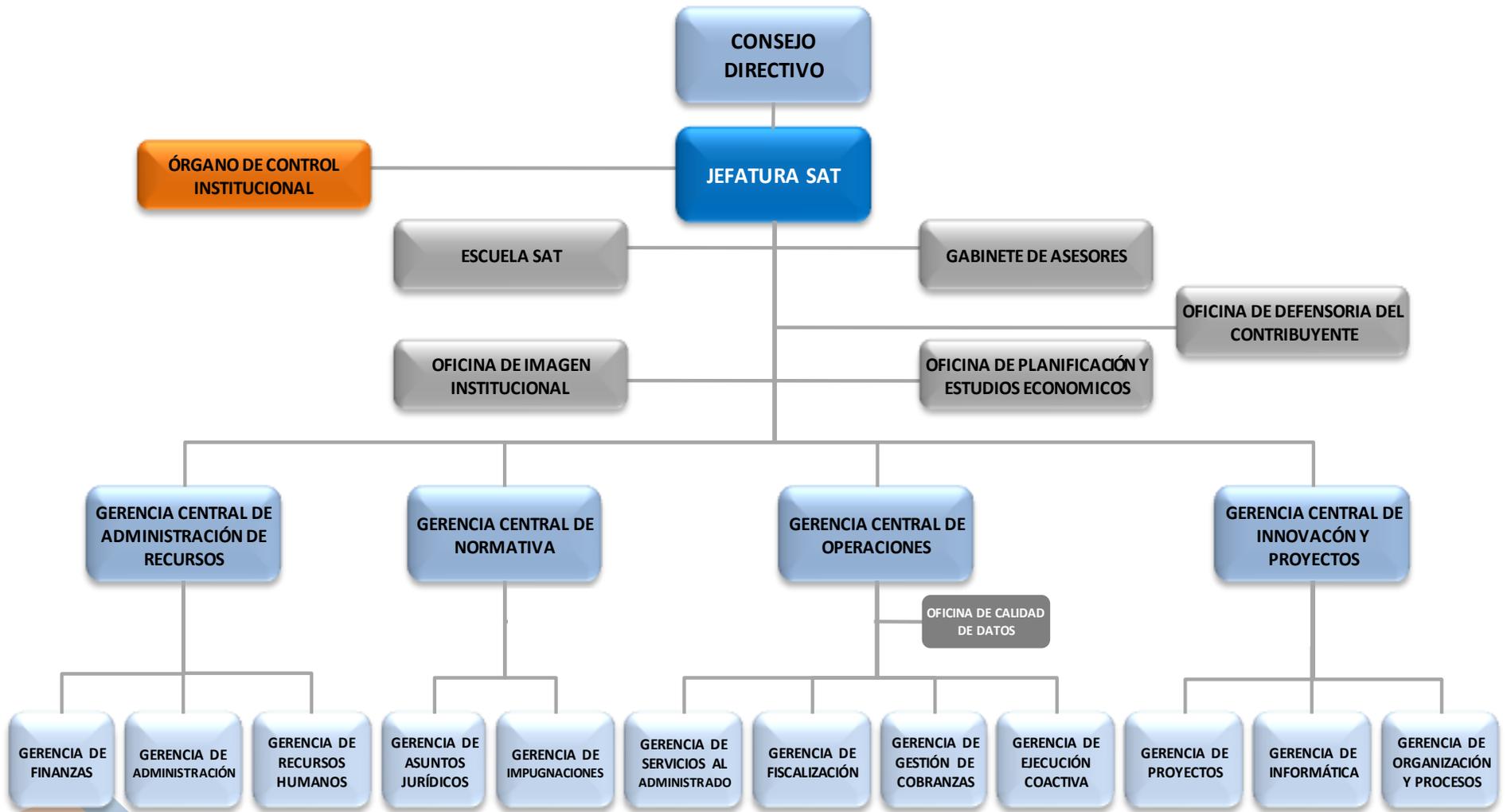
Asimismo, para cumplir eficientemente con la misión institucional es necesario establecer los principios éticos en los que se basa la cultura organizacional del SAT y que sirvan de pautas de comportamiento para todo el personal.

#### Valores



- ✓ **TRANSPARENCIA**  
Actuamos en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.
- ✓ **COMPROMISO**  
Asumimos con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.
- ✓ **CONFIANZA**  
Generamos seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.
- ✓ **VOCACIÓN DE SERVICIO**  
Damos respuesta a las expectativas de los ciudadanos de forma oportuna y mostrando amabilidad en la atención.

• ORGANIGRAMA





## IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES PRIORIZADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL<sup>2</sup>

Prioridad	Objetivos Estratégicos Institucionales		Vinculación con la Política General de Gobierno	Prioridad	Acciones Estratégicas Institucionales		Vinculación con la Política General de Gobierno	Unidad Orgánica Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
9	OEI.09	Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EJE 1 LIN 1.2	3	AEI.09.01	Gestión de los recursos logísticos y capital humano eficiente y eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EJE 1 LIN 1.2	GA
				4	AEI.09.02	Administración de los recursos económicos y financieros eficiente en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GF
				5	AEI.09.03	Gobierno electrónico, abierto y transparente en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP
				8	AEI.09.04	Asesoramiento y defensa jurídica oportuna de los intereses de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		PPM, GAJ
				6	AEI.09.05	Modernización de la gestión implementada en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP
				9	<b>AEI.09.06</b>	Recaudación tributaria y no tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		<b>SAT</b>
				7	AEI.09.07	Comunicación oportuna y asertiva promovida por la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GCSR
				1	AEI.09.08	Gestión institucional eficaz y orientada a la lucha contra la corrupción en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP, UFII
				2	<b>AEI.09.09</b>	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		IMP, SISOL, ICL, INVERMET, EMAPE, SERPAR, PATPAL, EMILIMA, PROHVILLA, EMMSA, <b>SAT</b> , CMCP, APCV
				10	AEI.09.10	Administración eficiente de inmuebles de propiedad de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		EMILIMA

CUADRO N° 01 - Alineamiento de Objetivos y Acciones estratégicas del PEI de la MML

<sup>2</sup> El Objetivo Estratégico Institucional OEI.09 del PEI de la MML contiene las Acciones Estratégicas Institucionales concernientes al SAT, las cuales son la AEI.09.06 y la AEI.09.09.



## V. FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Para el ejercicio 2023, se han programado en el Plan Operativo Institucional del SAT: 76 actividades operativas y un proyecto de inversión (PIP), las cuales se encuentran distribuidas entre el total de Órganos y Unidades Orgánicas de la Institución y cuya ejecución se realiza en correspondencia con las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI.09.06 y AEI 09.09) del PEI de la MML vigente.

### 5.1 ACTIVIDADES OPERATIVAS Y METAS FÍSICAS

Las metas físicas de las actividades operativas del POI se formulan y programan de acuerdo a la periodicidad determinada por los órganos y/o unidades orgánicas en sus planes de trabajo, considerando sus funciones determinadas en el “Reglamento de Organización y Funciones<sup>3</sup>”

A continuación se presentan el número de actividades operativas del POI 2023 incluyendo la actividad de la inversión PIP y sus respectivas metas físicas agrupadas por dependencias organizacionales.

**CUADRO N° 2**  
**Actividades operativas/PIP y metas físicas del POI SAT 2023**  
**– Por Dependencia Organizacional**

DEPENDENCIA ORGANIZACIONAL	ACTIVIDADES/PIP		META FISICA	
	CANT.	PARTICIP	CANT.	PARTICIP
CENTRAL DE OPERACIONES	24	31.2%	2811	43.6%
CENTRAL DE ADM. DE RECURSOS*	20	25.9%	1753	27.2%
CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	11	14.3%	259	4.0%
CENTRAL DE NORMATIVA	10	12.9%	494	7.7%
OFICINAS II	9	11.7%	1069	16.6%
JEFATURA	1	1.3%	12	0.2%
OCI	1	1.3%	45	0.7%
INSTITUCIONAL (MASIVA)	1	1.3%	11	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>	<b>6454</b>	<b>100.0%</b>

POI aprobado con Sesión de Consejo N° XXX -2022 CD-SAT.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

\*La actividad de la Inversión PIP es parte de la GAD

<sup>3</sup> Aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 1698 y modificada mediante Ordenanza Municipal N° 1881 de la Municipalidad Metropolitana de Lima el 23 de abril de 2015.

Adicionalmente a nivel de actividad MEF tenemos la siguiente distribución de actividades operativas, meta física y presupuesto PIA.

**CUADRO N° 3**  
**Actividades operativas/PIP, metas físicas y presupuesto**  
**del POI-PIA SAT 2023 – Por Actividad MEF**

ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDADES/PIP		META 2023		PRESUPUESTO 2023	
	CANT.	PARTICIP	CANT.	PARTICIP	S/	PARTICIP
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	55.8%	4359	67.5%	76,873,653	74.7%
GESTIÓN ADMINIST.	32	41.6%	2040	31.6%	23,887,090	23.2%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	1.3%	45	0.7%	1,130,585	1.1%
REDUCCIÓN E LA BRECHA DE PRESENTACIÓN DE LA TASA DE MOROSIDAD	1	1.3%	10	0.2%	973,399	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>	<b>6454</b>	<b>100.0%</b>	<b>102 864 727</b>	<b>100.0%</b>

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

## VI. FINANCIAMIENTO SAT

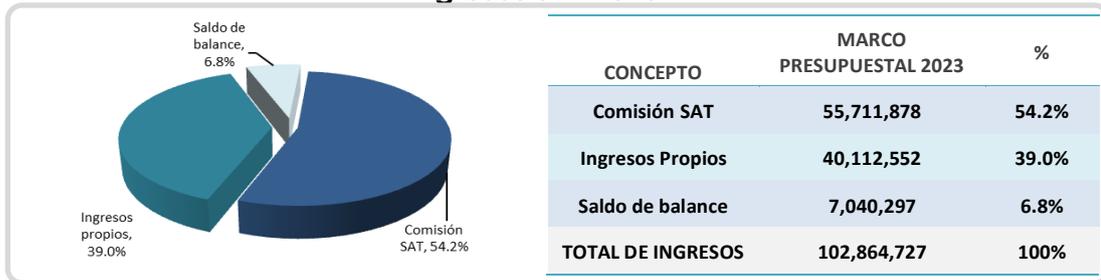
De acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 002-2022-EF/50.01 “Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria”, aprobada por Resolución Directoral N°005-2022-EF/50.01, se establecen las disposiciones técnicas para que las entidades de Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, así como los organismos públicos y empresa no financieras de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales (en adelante Entidades), programen y formulen su presupuesto institucional con una perspectiva multianual para los periodo comprendido entre los años fiscales 2023 y 2025.

En este contexto, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00004771 se conforma la Comisión de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria del Servicio de Administración Tributaria de Lima con la finalidad de elaborar la Programación y Formulación Presupuestaria para el Año Fiscal 2023, con una perspectiva de programación multianual 2023 – 2025.

## 6.1 INGRESOS SAT<sup>4</sup>

El Presupuesto Inicial de Apertura 2023 del SAT aprobado y sustentado ante el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF asciende a S/ 102 864 727 millones de soles, de los cuales S/ 55.7 millones corresponden a la comisión por la recaudación de conceptos MML, S/ 40.1 millones a la generación de ingresos propios y S/ 7.0 millones a la incorporación por saldo de balance.

**GRÁFICO N° 1**  
**Ingresos SAT 2023**

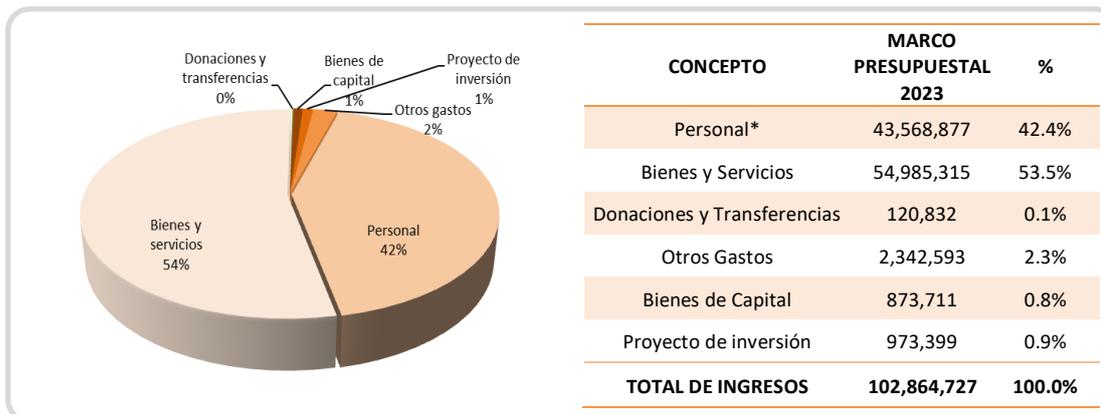


PIA aprobado con Resolución Jefatural N° 001-004-00004962  
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

## 6.2 EGRESOS SAT

Asimismo, los egresos totales del año 2023 se proyectan en S/ 102.9 millones de soles, de los cuales S/ 43.7 millones corresponde a Gastos de Personal, S/ 54.9 millones a Bienes y Servicios, S/ 120 mil a Donaciones y Transferencias, S/ 2.3 millones a Otros Gastos Corrientes, S/ 873 mil para Bienes de Capital y S/ 973 mil destinados a un proyecto de inversión.

**GRÁFICO N° 2**  
**Egresos SAT 2023**



PIA aprobado con Resolución Jefatural N° 001-004-00004962

\*Incluye personal Planilla, CAS y practicantes

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

<sup>4</sup> El SAT de Lima tiene como fuente única de financiamiento "recursos directamente recaudado – RDR".

## VII. REPORTE DEL POI

El proceso de formulación del POI y su ajuste con el PIA se realiza con la finalidad de vincular la asignación de recursos al logro de las metas priorizadas para el ejercicio fiscal que está próximo a iniciar.

El POI contiene la priorización de las actividades operativas de la Entidad según niveles establecidos, sobre la base de la Ruta Estratégica definida en el PEI. Además, este expresa la Programación Física y financiera.

A continuación se presenta el Anexo (B-5) del aplicativo CEPLAN V.01 con la programación física y financiera del SAT de Lima consensado para el ejercicio 2023.

**Anexo B-5  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL FÍSICA Y FINANCIERA (Consistenciado)  
Año : 2023**

**Periodo PEI :** 2020 - 2025  
**Nivel de Gobierno :** P - ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL  
**Sector :** 00 - ETEs  
**Pliego :** 000 - ETEs

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.01 - JEFATURA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual		
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
AOI50023100011	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico Financiero S/.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
						212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,236.95	212,237.01	2,546,843.46

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.02 - OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual		
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
AOI50023100044	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	38
						47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	47,682.00	572,184.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual		
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
AOI50023100042	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
						19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.57	19,654.51	235,854.78
AOI50023100043	GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	48	50	55	51	54	53	51	55	52	51	54	54	54	54	628
						15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.46	15,795.50	189,545.56	

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.03 - OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual		
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
AOI50023100046	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico Financiero S/.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
						15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.71	15,465.78	185,588.59
AOI50023100047	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico Financiero S/.	18	13	11	12	11	11	13	10	12	15	14	20	160	160	
						40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.41	40,593.39	40,593.39	487,120.90	
AOI50023100048	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	150101 : LIMA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Fisico Financiero S/.	10	10	8	12	9	7	11	6	7	13	6	8	107	107	
						47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.90	47,010.86	47,010.86	564,130.76	

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.04 - OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

AOI50023100033	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	64
					Financiero S/.	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.34	25,669.41	308,032.15

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 01.05 - ESCUELA SAT

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100050	CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	0	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	25
					Financiero S/.	13,446.15	13,446.15	13,496.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.15	13,446.08	161,403.73
AOI50023100093	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	150101 : LIMA	060 : INFORME	2 : Alta	Fisico	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
					Financiero S/.	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.52	17,301.67	207,618.39

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 02.01 - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100034	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	3	1	5	6	4	4	6	1	5	3	4	3	45
					Financiero S/.	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.69	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.40	94,215.31	1,130,585.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 03.01 - GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100040	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.68	29,553.67	354,644.15

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 03.02 - GERENCIA DE FINANZAS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100023	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	104
					Financiero S/.	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.32	828,355.42	9,940,263.94

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100022	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.58	20,606.51	247,278.89
AOI50023100024	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
					Financiero S/.	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.23	88,501.20	1,062,014.73
AOI50023100025	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	13	13	18	13	13	19	13	13	18	13	13	19	178
					Financiero S/.	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	40,417.83	485,013.96
AOI50023100026	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	3	6	4	5	6	4	6	5	5	6	4	5	59
					Financiero S/.	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.78	36,647.77	439,773.35

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 03.03 - GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100096	ADQUISICIÓN DE VEHICULOS - CREACIÓN DE SERVICIO MÓVIL PARA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA LOCALIDAD DE LIMA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	6
					Financiero S/.	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.91	44,563.99	534,767.00

AOI50023100098	EXPEDIENTE TECNICO - CREACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL PARA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN (LA) GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	150101 : LIMA	036 : DOCUMENTO	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
					Financiero S/.	0.00	0.00	32,316.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	32,316.00
AOI50023100099	SUPERVISION Y LIQUIDACION - CREACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL PARA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN (LA) GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
					Financiero S/.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	32,316.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	42,316.00
AOI50023100100	GESTION Y ADMINISTRACION - CREACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL PARA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN (LA) GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
					Financiero S/.	0.00	0.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100054	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.21	16,384.27	196,610.58
AOI50023100055	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	8	78	
					Financiero S/.	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.63	59,840.71	718,087.64	
AOI50023100056	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	6	9	7	8	9	7	6	9	6	7	9	8	91	
					Financiero S/.	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.35	151,661.34	1,819,936.19	
AOI50023100057	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	9	10	10	10	12	10	11	11	10	10	13	10	126	
					Financiero S/.	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.78	188,239.84	2,258,877.42	
AOI50023100089	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	8	8	8	8	9	8	8	8	8	9	8	8	98	
					Financiero S/.	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.52	427,520.59	5,130,246.31	
AOI50023100090	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	13	13	13	14	14	13	13	13	12	13	13	13	157	
					Financiero S/.	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.35	91,464.41	1,097,572.26	
AOI50023100095	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
					Financiero S/.	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.09	627,350.11	7,528,201.10	

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 03.04 - GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100058	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	26
					Financiero S/.	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.11	36,240.08	434,881.29
AOI50023100074	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	12	12	15	13	13	16	13	13	15	13	14	16	165
					Financiero S/.	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.59	22,557.55	270,691.04
AOI50023100075	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	7	7	7	7	9	7	8	7	7	7	9	8	90
					Financiero S/.	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.08	16,649.04	199,788.92
AOI50023100076	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	2	8	7	9	7	9	7	8	8	8	7	8	88
					Financiero S/.	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.73	9,723.68	116,684.71	
AOI50023100077	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	27
					Financiero S/.	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.89	11,897.95	142,774.74	
AOI50023100078	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	22	22	26	25	22	26	22	23	24	25	25	26	288
					Financiero S/.	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.30	168,721.29	2,024,655.59	

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.01 - GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

AOI50023100004	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	28,669.60	28,669.60	28,699.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.60	28,669.55	344,065.15

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.02 - GERENCIA DE PROYECTOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100051	PROMOCIÓN, GESTIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y/O FORMULACIÓN DE INVERSIONES	150101 : LIMA	060 : INFORME	2 : Alta	Fisico	3	2	5	2	5	4	5	3	3	2	3	3	3	40
					Financiero S/.	69,245.04	69,245.04	69,295.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.04	69,245.05	830,990.49

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.03 - GERENCIA DE INFORMÁTICA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100064	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.66	20,853.71	250,243.97
AOI50023100066	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	50
					Financiero S/.	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.92	52,579.90	630,959.02
AOI50023100067	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	150101 : LIMA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Fisico	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	35
					Financiero S/.	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.52	347,309.39	4,167,714.11
AOI50023100068	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	150101 : LIMA	060 : INFORME	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13
					Financiero S/.	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.82	121,960.90	1,463,529.92
AOI50023100069	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	150101 : LIMA	060 : INFORME	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	21
					Financiero S/.	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.32	11,379.34	136,551.86
AOI50023100070	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
					Financiero S/.	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	10,195.98	122,351.76

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.04 - GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100053	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	20	
					Financiero S/.	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.80	10,794.82	129,537.62

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100052	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,700.01	14,699.94	176,400.05
AOI50023100060	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS PRIORIZADOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	20	
					Financiero S/.	63,485.55	63,485.55	63,599.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.55	63,485.61	761,940.66

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 05.01 - GERENCIA CENTRAL NORMATIVA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100009	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
					Financiero S/.	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.30	24,545.33	294,543.63

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100008	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.90	23,382.88	280,594.78

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo: 05.02 - GERENCIA DE IMPUGNACIONES

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100012	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,194.98	29,195.01	350,339.79
AOI50023100014	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
					Financiero S/.	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.36	215,422.43	2,585,068.39
AOI50023100019	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
					Financiero S/.	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.75	13,728.76	164,745.01
AOI50023100020	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
					Financiero S/.	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.88	31,967.91	383,614.59

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100017	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	13	13	14	13	13	15	13	13	14	13	13	15	162
					Financiero S/.	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.69	235,943.72	2,831,324.31

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo: 05.03 - GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100028	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.52	20,129.54	241,554.26
AOI50023100029	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	150101 : LIMA	248 : REPORTE	2 : Alta	Fisico	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
					Financiero S/.	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.71	47,582.68	570,992.49
AOI50023100031	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	2 : Alta	Fisico	4	4	5	5	7	6	5	5	6	7	7	7	68
					Financiero S/.	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.76	71,522.79	858,273.15

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo: 06.01 - GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100006	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.90	43,617.86	523,414.76

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo: 06.02 - GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100083	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.32	29,149.38	349,791.90
AOI50023100084	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y DE SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	10	9	8	8	9	8	8	10	9	9	12	11	111
					Financiero S/.	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.91	336,780.96	4,041,370.97
AOI50023100085	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	81
					Financiero S/.	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.34	25,249.30	302,992.04
AOI50023100086	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
					Financiero S/.	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.71	46,693.69	560,324.50
AOI50023100087	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
					Financiero S/.	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.43	54,164.52	649,973.25
AOI50023100088	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
					Financiero S/.	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.53	23,318.50	279,822.33

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.03 - GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100037	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.73	700.75	8,408.78
AOI50023100038	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	28	28	33	34	33	32	30	31	31	31	29	29	369
					Financiero S/.	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.15	84,034.20	1,008,409.85
AOI50023100039	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	18	14	17	18	18	17	22	16	17	18	17	16	208
					Financiero S/.	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.11	83,063.05	996,757.26
AOI50023100094	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2023	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
					Financiero S/.	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.67	42,484.63	509,816.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.04 - GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100001	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.69	25,725.66	308,708.25
AOI50023100002	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	10	14	14	16	14	14	14	14	14	16	14	14	170
					Financiero S/.	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.06	254,779.03	3,057,348.69
AOI50023100013	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
					Financiero S/.	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.04	109,592.07	1,315,104.51
AOI50023100059	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	97
					Financiero S/.	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.38	124,096.40	1,489,156.58
AOI50023100061	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	97
					Financiero S/.	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.49	42,866.45	514,397.84	

AOI50023100062	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	19	19	14	13	13	13	14	14	13	13	14	16	175
					Financiero S/.	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,155.03	1,099,154.99	13,189,860.32
AOI50023100063	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
					Financiero S/.	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.34	21,974.39	263,692.13

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.05 - GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100065	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
					Financiero S/.	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.08	330,428.14	3,965,137.02
AOI50023100071	EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
					Financiero S/.	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.92	400,301.88	4,803,623.00
AOI50023100072	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
					Financiero S/.	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.06	26,693.05	320,316.71
AOI50023100073	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
					Financiero S/.	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,470.96	226,471.04	2,717,651.60
AOI50023100081	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	27	27	27	29	28	29	29	29	28	29	29	28	339
					Financiero S/.	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.58	43,052.62	516,631.00
AOI50023100082	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	29	29	29	29	29	30	30	31	29	32	30	29	356
					Financiero S/.	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.92	52,480.88	629,771.00	

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.06 - OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100036	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Fisico	11	10	9	10	10	10	10	10	11	10	11	11	124
					Financiero S/.	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.75	78,050.58	78,050.58	936,608.57

TOTAL FINANCIERO S/. 102,864,727.00

U.M. = Unidad de Medida.

Nota : La Prioridad se determinará en la Comisión de Planeamiento Estratégico

FIRMA

# ACTIVIDADES OPERATIVAS/PIP

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

GERENCIA CENTRAL/OFICINA II	GERENCIA / OFICINA	ACTIVIDAD OPERATIVA/ PIP 2023	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META ANUAL
JEFATURA	JEFATURA	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	INFORME	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	ACCIONES	0	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	25
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	8	8	8	8	9	8	8	8	8	9	8	8	98
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	ACCIONES	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	8	78
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	6	9	7	8	9	7	6	9	6	7	9	8	91
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	9	10	10	10	12	10	11	11	10	10	13	10	126
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	13	13	13	14	14	13	13	13	12	13	13	13	157
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	ACCIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	CREACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL PARA LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN (LA) GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA LOCALIDAD LIMA . Código Único de Inversiones N° 2535651	REPORTE	0	0	2	0	0	1	2	1	1	1	1	1	10
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	104
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	ACCIONES	13	13	18	13	13	19	13	13	18	13	13	19	178
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	ACCIONES	3	6	4	5	6	4	6	5	5	6	4	5	59
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	26
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	12	12	15	13	13	16	13	13	15	13	14	16	165

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

GERENCIA CENTRAL/OFICINA II	GERENCIA / OFICINA	ACTIVIDAD OPERATIVA/ PIP 2023	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META ANUAL
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	7	7	7	7	9	7	8	7	7	7	9	8	90
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	2	8	7	9	7	9	7	8	8	8	7	8	88
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	1	1	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	27
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	ACCIONES	22	22	26	25	22	26	22	23	24	25	25	26	288
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL	ACCIONES	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	50
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	DOCUMENTO	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	35
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	INFORME	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	21
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	ACCIONES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	INFORME	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	20
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS PRIORIZADOS	ACCIONES	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	20
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	GERENCIA DE PROYECTOS	PROMOCIÓN, GESTIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y/O FORMULACIÓN DE INVERSIONES	INFORME	3	2	5	2	5	4	5	3	3	2	3	3	40
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	REPORTE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICION LEGAL DE LA INSTITUCION EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	REPORTE	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	REPORTE	4	4	5	5	7	6	5	5	6	7	7	7	68
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	REPORTE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	REPORTE	13	13	14	13	13	15	13	13	14	13	13	15	162



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

GERENCIA CENTRAL/OFICINA II	GERENCIA / OFICINA	ACTIVIDAD OPERATIVA/ PIP 2023	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META ANUAL
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	REPORTE	11	10	9	10	10	10	10	11	10	11	11	11	124
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2023	ACCIONES	7	3	1										11
OFICINA DE DEF. DEL CONT. Y DEL ADM.	OFICINA DE DEF. DEL CONT. Y DEL ADM.	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	64
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	ACCIONES	48	50	55	51	54	53	51	55	52	51	54	54	628
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	ACCIONES	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	38
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	ACCIONES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	ACCIONES	18	13	11	12	11	11	13	10	12	15	14	20	160
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	DOCUMENTO	10	10	8	12	9	7	11	6	7	13	6	8	107
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	ACCIONES	3	1	5	6	4	4	6	1	5	3	4	3	45
<b>TOTAL</b>			<b>ACCIONES</b>	<b>516</b>	<b>522</b>	<b>542</b>	<b>538</b>	<b>540</b>	<b>550</b>	<b>540</b>	<b>527</b>	<b>536</b>	<b>541</b>	<b>542</b>	<b>560</b>	<b>6,454</b>

FICHAS  
ÚNICAS DE  
INDICADORES

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:21:55 -05:00	 Firmado digitalmente por ALVA CUZQUEN Carmen Del Pilar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:49:29 -05:00	 Firmado digitalmente por ALVA CUZQUEN Carmen Del Pilar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:49:42 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 15:52:32 -05:00	FI.ESC.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  30/11/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Escuela SAT.
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de satisfacción general de los participantes en los cursos ofrecidos por escuela SAT al público en general.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Busca medir la satisfacción de los participantes en los cursos ofrecidos por Escuela SAT al público en general.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Capacitación y cooperación Interinstitucional.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA		CALIDAD	X	ECONOMÍA	
------------	--	----------	--	---------	---	----------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.</p> <p>"b" = Número de participantes satisfechos con los cursos dictados.- Considera el número de personas que responden la encuesta y se obtiene como resultado satisfecho por los cursos brindados que ofrece Escuela SAT.</p> <p>"c" = Número de participantes matriculados y que respondieron la encuesta.- Número de matriculados por cada curso ofrecido por Escuela SAT y que responde la encuesta de satisfacción.</p>

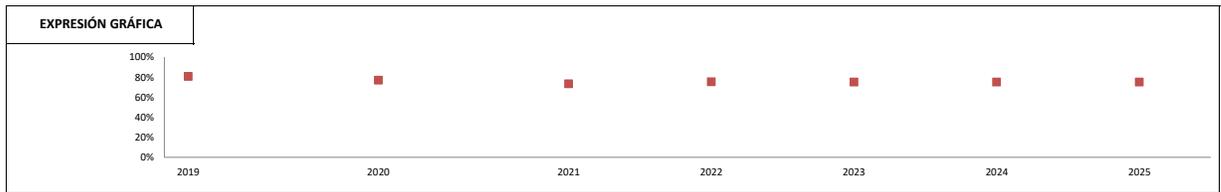
FUENTE DE DATOS	Reporte de encuestas de Escuela SAT.
-----------------	--------------------------------------

PRECISIONES TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuela SAT es el encargado de coordinar con los participantes el cumplimiento del llenado de encuestas.</li> <li>- Para identificar la satisfacción del participante se emplea la escala tipo Likert con una valoración del 1 al 4 donde se evalúan 06 aspectos: "Evaluación del curso, evaluación del capacitador, materiales, infraestructura, coordinaciones del evento, sugerencias y recomendaciones".</li> <li>- El aspecto "Infraestructura" evalúa el funcionamiento y uso de la plataforma académica web y del canal de comunicación en tiempo real que es el software de video conferencia.</li> <li>- El número de participantes satisfechos se obtiene a partir de la sumatoria de las encuestas con resultado satisfecho (Valoración 3 y 4).</li> </ul>
----------------------	--

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	80.5%	76.8%	73.2%	75.3%	75.0%	75.0%	75.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	75.3%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 75.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 12:20:48 -05:00	 Firmado digitalmente por ILLESCA POMA Manuel Gustavo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 12:30:10 -05:00	 Firmado digitalmente por MISHA BUSTAMANTE Oscar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:53:52 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:03:45 -05:00	FI.GGC.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  05/12/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Notificaciones / Gerencia de Gestión de Cobranza
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal SAT
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el porcentaje de notificaciones de documentos con acuse de recibo respecto del total de documentos a notificar realizado por el personal SAT.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de notificaciones con acuse de recibo respecto al número total de notificaciones emitidas.

**2. TIPO DE INDICADOR**

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Notificación de documentos para la gestión de cobranza y de la Institución.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

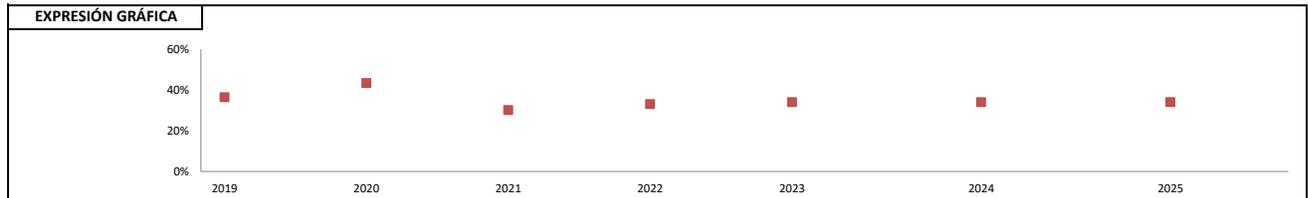
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal SAT.</p> <p>"b" = Número de notificaciones con acuse de recibo.- Incluye las notificaciones de documentos por conceptos tributarios, no tributarios y documentos institucionales que se realiza a través del personal SAT con Motivo "0".</p> <p>"c" = Número total de notificaciones emitidas.- Incluye todas las notificaciones ha gestionar por parte del personal SAT.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes emitidos por la Gerencia de Gestión de Cobranza - A.F. Notificaciones
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se considera "con acuse de recibo" al "Motivo 0" registrada en la base de datos. - Se considera 4 tarifas en las notificaciones: - Tarifa 1: Lima (Cercado) - Tarifa 4: Publicación - Tarifa 9: Lima y Callao - Fuera del Limite

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	36.4%	43.4%	30.1%	33.0%	34.0%	34.0%	34.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	33.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 34.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 09:02:54 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por MELGAREJO BERNARDINI Juan Edward FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 07:46:50 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por MISHA BUSTAMANTE Oscar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 17:03:18 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:04:06 -05:00	FI.GGC.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Cobranza Tributaria/ Gerencia de Gestión de Cobranza
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de la Recaudación Tributaria de Pago Oportuno del Segmento MEPECOS
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos (Imp. Predial, Imp. al Patrimonio Vehicular y Arbitrios) antes de la fecha de vencimiento del segmento de medianos y pequeños contribuyentes (MEPECOS).
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto insoluto pagado por Imp. Predial, Imp. al Patrimonio Vehicular y Arbitrios antes de la fecha de vencimiento del segmento Mepecos respecto al monto total de emisión.

**2. TIPO DE INDICADOR**

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	x
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la cobranza Pre Coactiva Tributaria		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	x	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Eficacia de la Recaudación Tributaria de Pago Oportuno del Segmento Mepecos. "b" = Monto pagado antes del plazo de vencimiento.- Considera el monto insoluto corriente pagado por Imp. Vehicular, Imp. predial y Arbitrios hasta el vencimiento, considera contribuyentes (MEPECOS). "c" = Monto total emitido.- Considera el monto insoluto emitido en el año por Imp. Vehicular, Imp. predial y Arbitrios, considera contribuyentes (MEPECOS).
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera pago oportuno a aquel pago realizado hasta el último día hábil de los meses de vencimiento. - Para la evaluación del indicador no se considera los pagos realizados por deuda emitida de años anteriores.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	57.9%	59.1%	51.8%	53.6%	53.1%	53.4%	53.4%	53.4%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	53.1%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 53.4%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 12:21:12 -05:00	 Firmado digitalmente por VILLANUEVA MARTINEZ Angelica Gabriela FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2022 09:27:38 -05:00	 Firmado digitalmente por MISHA BUSTAMANTE Oscar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 16:58:59 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:04:45 -05:00	FI.GGC.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 05/12/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Cobranza No Tributaria/ Gerencia de Gestión de Cobranza
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de la Cobranza No Tributaria en Estado Pre Coactivo (Papeletas)
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la eficacia de las acciones pre coactivas realizadas en la gestión de la cobranza no tributaria antes del inicio del estado coactivo.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto de las papeletas pagadas antes de la notificación de la REC y el número de papeletas impuestas en el año corriente.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la cobranza Pre Coactiva No Tributaria

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
	x		

### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

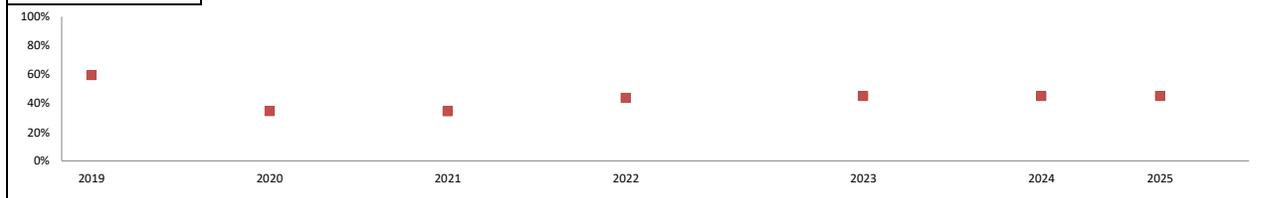
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Eficacia de la Cobranza No Tributaria en Estado Pre Coactivo (Papeletas) "b" = Número de papeletas pagadas antes de la notificación de la REC - Considera las papeletas por RNT y RTC con pagos correspondientes al año corriente antes de que se notifique la REC. "c" = Número de papeletas impuestas en el año corriente.- Número total de papeletas impuestas en el año corriente.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera papeletas impuestas, aquellas cuya imposición fue realizado por: i) inspector municipal (en materia de Reglamento de Transporte de Carga-RTC), ii) Efectivo PNP (papeleta de Infracción de acuerdo al Reglamento Nacional de Transito - RNT), - Se considera papeletas con pagos de las impuestas en el año corriente y no en años anteriores. - No se consideran las papeletas anuladas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	62.9%	59.5%	34.5%	34.4%	43.7%	45%	45%	45%

#### EXPRESIÓN GRÁFICA



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	43.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≥ 45%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	-------	---------------------	------

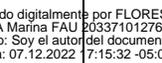
PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

OPE-FO001.V3

### FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 08:56:08 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 17:15:32 -05:00	 Firmado digitalmente por DELGADO Monica Yehy FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2022 12:30:31 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:06:21 -05:00	FI.GSA.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2022

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Trámites Simples / Gerencia de Servicios al Administrado
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia en la atención dentro del plazo de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples
OBJETIVO DEL INDICADOR	Determinar el nivel de atención de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples presentados por los ciudadanos.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de solicitudes de verificación de datos y trámites atendidos dentro del plazo respecto al número de solicitudes de verificación de datos atendidos en el periodo de evaluación.

#### 2. TIPO DE INDICADOR

##### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">X</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención de las solicitudes de revisión y subsanación de datos de los ciudadanos.

##### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
		X	

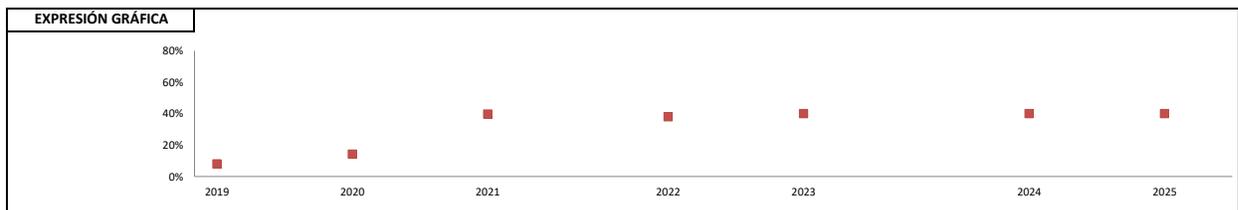
#### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Eficacia en la atención dentro del plazo de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples. "b" = Número de solicitudes de verificación de datos y trámites atendidos dentro del plazo.- Considera todas las solicitudes tributarias y no tributarias del periodo y que fueron atendidas en el periodo dentro del plazo establecido según procedimiento. "c" = Número de solicitudes de verificación de datos atendidos en el periodo de evaluación.- Considera las solicitudes tributarias y no tributarias que fueron ingresadas y/o atendidas en el periodo de evaluación.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Trámite Simple.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera atendido una solicitud cuando cuenta con un N° de documento de respuesta. - Se considera las solicitudes ingresadas y atendidas del año corriente y no de años anteriores - El plazo de atención de las solicitudes es 30 días laborables.

#### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

##### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	8.1%	14.3%	39.8%	38.0%	40.0%	40.0%	40.0%



##### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	38.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

##### 4.3 META

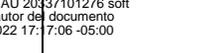
VALOR META	≥ 40.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 08:56:30 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 17:06 -05:00	 Firmado digitalmente por AGUERO DELGADO Monica Yeny FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2022 12:29:14 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:07:01 -05:00	FI.GSA.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Atención y Orientación / Gerencia de Servicios al Administrado
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el tiempo de espera que un ciudadano en promedio puede esperar para ser atendido, con la finalidad de realizar mejoras en el proceso de atención y orientación.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El tiempo de espera es el tiempo transcurrido desde la emisión del ticket hasta el inicio de la atención en el módulo del asesor, incluyendo el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención y orientación presencial a las consultas de los ciudadanos y solicitudes de la agencia virtual SAT		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

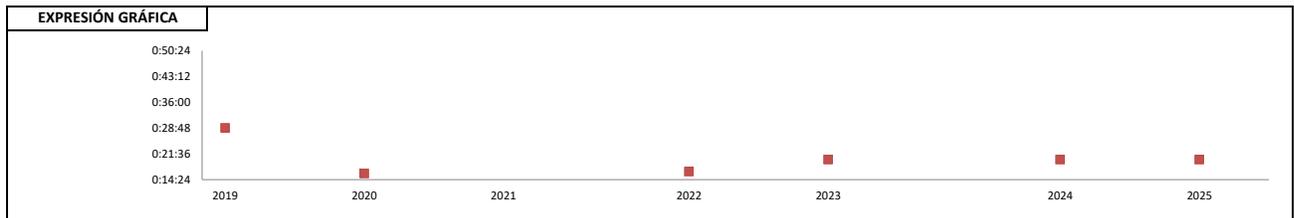
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.</p> <p>"b" = <math>\Sigma</math> de los tiempos de espera para la atención en el periodo de evaluación.- Considera los tiempos de espera de los tickets atendidos por los asesores de servicios en todas las oficinas y agencias del SAT.</p> <p>"c" = Número total de atenciones realizadas en el periodo de evaluación.- Considera el número de tickets que han sido generados y atendidos por el asesor de servicios</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Atención y Orientación.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones por mesa de partes ni las de expedientes. - El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones anuladas, ni abandonadas.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	00:28:51	00:16:06	00:08:28	00:16:39	00:20:00	00:20:00	00:20:00



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	00:16:39	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	----------	---------------------------	------

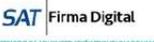
**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	≤ 00:20:00	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	------------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual
<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

### FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 08:56:43 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 17:17:23 -05:00	 Firmado digitalmente por AGUIERO DELGADO Monica Yeny FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2022 12:29:31 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:07:24 -05:00	FI.GSA.003
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				06/12/2022

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Registro de Multas / Gerencia de Servicios al Administrado
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento en la verificación y/o consistencia de las observaciones a los documentos de infracción registrados.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de avance en la verificación y/o consistencia en las multas de tránsito registradas que tienen alguna observación en la información, a fin de que se gestione la cobranza de la misma.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de documentos de infracción con situaciones verificadas y/o subsanados respecto al número de documentos de infracción registrados con observaciones en el período de evaluación.

#### 2. TIPO DE INDICADOR

##### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Registro de información por conceptos no tributarios.		

##### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

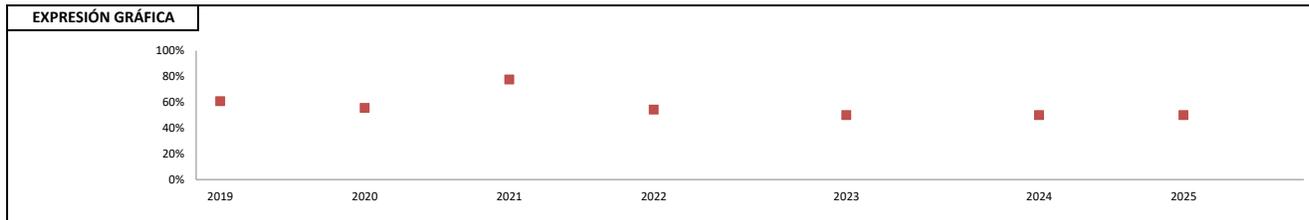
#### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = <b>Cumplimiento en la verificación y/o consistencia de las observaciones a los documentos de infracción registrados.</b> "b" = <b>Número de multas con situaciones verificadas y/o subsanadas.</b> - Considera el número de papeletas que tuvieron alguna observación en el registro de su información y que han sido consistenciadas y verificadas. "c" = <b>Número de multas registradas con observaciones en el periodo de evaluación.</b> - Considera el número de papeletas de tránsito que fueron registradas y tuvieron alguna observación en su información en el periodo de evaluación.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. de Registro de Multas.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se considerará los siguientes estados de documentos Con Situaciones: i) Por revisar y ii) Subsanadas iii) Verificadas y iv) Acto Administrativo. - Los documentos de infracción considerados son : las PIT emitidas por la PNP y las Actas de Control y de Fiscalización emitidas por la GMU de la MML.

#### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

##### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	60.8%	55.6%	77.6%	54.2%	50.0%	50.0%	50.0%



##### 4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	54.2%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

##### 4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 50.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 08:56:58 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 17:17:40 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por DELGADO Monica Yeny FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2022 12:29:48 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:07:51 -05:00	FI.GSA.004   <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Atención y Orientación / Gerencia de Servicios al Administrado
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el tiempo de espera que un ciudadano en promedio puede esperar para ser atendido, con la finalidad de realizar mejoras en el proceso de atención y orientación.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El tiempo de espera es el tiempo transcurrido desde la emisión del ticket hasta el inicio de atención en el módulo del asesor, incluyendo el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right; margin-right: 50px;">X</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Recepción, registro y derivación de la documentación.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD <span style="float: right; margin-right: 50px;">X</span>	ECONOMÍA
------------	----------	--	----------

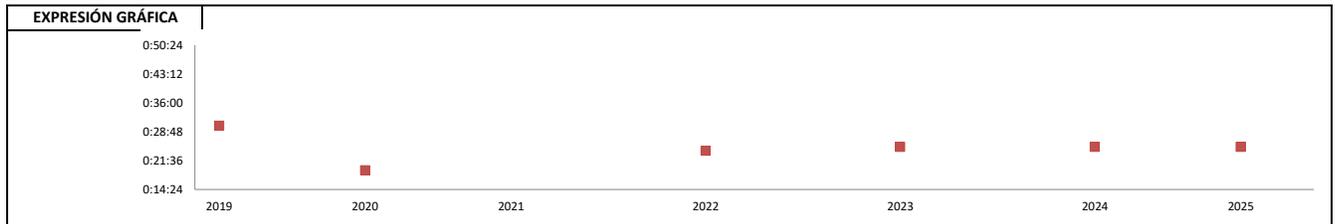
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>  $a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>  <b>a</b> = Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.  <b>"b"</b> = $\sum$ de los tiempos de espera para la atención en mesa de partes en el periodo de evaluación.- Considera los tiempos de espera de los tickets atendidos de trámite documentario en todas las oficinas y agencias  <b>"c"</b> = Número total de atenciones realizadas en mesa de partes en el periodo de evaluación.- Considera el número de tickets de trámite documentario que han sido generados y fueron atendidos en el periodo de evaluación.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Atención y Orientación.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones anuladas, ni abandonadas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	00:30:17	00:19:09	00:05:39	00:24:01	00:25:00	00:25:00	00:25:00



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	00:24:01	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	----------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≤ 00:25:00	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	------------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 07.12.2022 08:57:13 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 17:18:32 -05:00	 Firmado digitalmente por AGUERO DELGADO Monica Yen FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2022 12:30:04 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:08:13 -05:00	FI.GSA.005  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Área Funcional de Aló SAT / Gerencia de Servicios al Administrado
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el porcentaje de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de llamadas no atendidas por el asesor telefónico respecto al número total de llamadas ingresadas al Aló SAT que solicitan la atención de un asesor telefónico.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención y orientación telefónica a las consultas de los ciudadanos

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
	x		

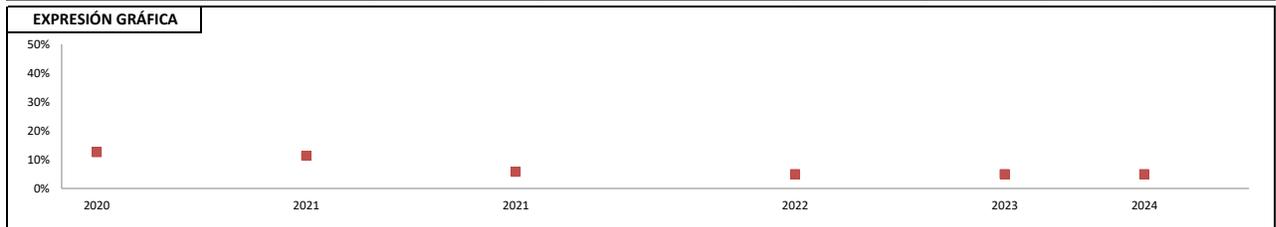
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>  $a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>  a = Índice de llamadas no atendidas por los Asesores Telefónicos.  "b" = Número de llamadas no atendidas por el Aló SAT.- Considera las llamadas no atendidas por los asesores telefónicos durante el periodo de evaluación.  "c" = Número total de llamadas ingresadas al Aló SAT.- Considera el total de llamadas ingresadas al Aló SAT y que solicitan la atención de un asesor telefónico.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Aló SAT
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- No considera la llamadas que ingresan y son atendidas por el IVR a través de respuestas automáticas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023	2024
VALORES DEL INDICADOR	9.6%	4.2%	12.6%	11.4%	5.8%	5%	5%	5%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	5.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≤ 5%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
				FI.GAD.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				28/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Área Funcional de Logística / Gerencia de Administración.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento del PAC
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Conocer el nivel de cumplimiento de las contrataciones programadas en el PAC.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relacion entre el número de procesos del PAC convocados respecto al número total de procesos programados en el PAC.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión del abastecimiento		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

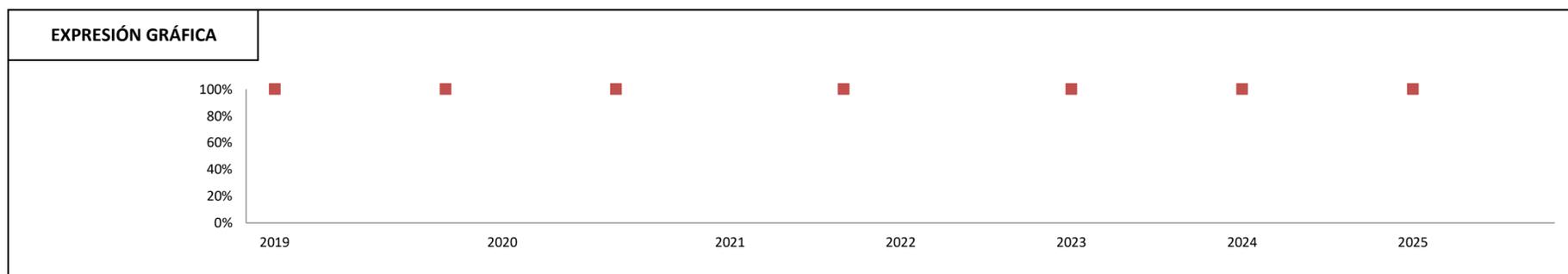
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a = Cumplimiento del PAC.</b></p> <p><b>"b" = Número de procesos del PAC convocados.-</b> Corresponde al número de procesos convocados del PAC a la fecha de medición del indicador.</p> <p><b>"c" = Número total de procesos programados en el PAC.-</b> Corresponde al número de Procesos Programados + Procesos No Programados - Excluidos en el PAC a la fecha de medición</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	SEACE y Cuadros de Registro de Procesos.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá mencionar el número de versión del PAC.</li> <li>- La información contiene datos acumulados</li> <li>- Para el cálculo del indicador se deberá consignar información de acuerdo al formato de reporte establecido</li> </ul>

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	100.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	--------	---------------------------	------

**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	100.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	--------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Trimestral Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:44:48 -05:00	 Firmado digitalmente por AYALA CERON Erika FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.11.2022 16:58:44 -05:00	 Firmado digitalmente por MENDIZABAL RODRIGUEZ Roque Martin FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.11.2022 17:25:35 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:00:32 -05:00	FI.GAJ.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  25/11/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. Jurídica / Gerencia de Asuntos Jurídicos
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia en la atención de las consultas legales
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de cumplimiento de las atenciones sobre consulta legales en cumplimiento de las funciones de asesoramiento legal.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide la atención de las consultas legales solicitadas por las distintas unidades orgánicas del SAT, así como de otras entidades públicas en relación a las funciones de la entidad.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Emisión de opiniones y evaluaciones; elaboración de proyectos normativos, convenios y contratos; revisión de documentos que soportan los procesos del SAT; y asesoría legal		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

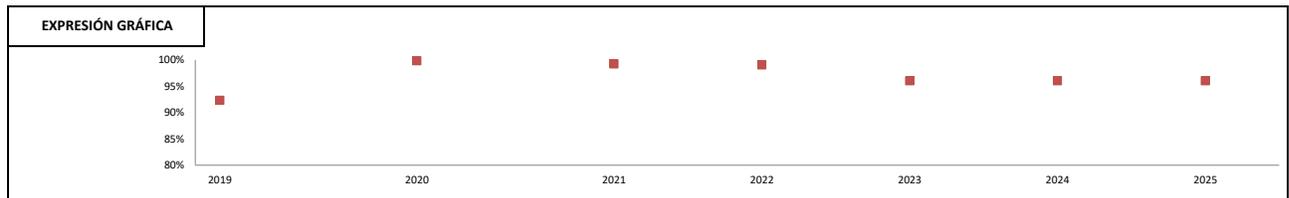
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Eficacia de la atención de consultas legales "b" = Número de consultas legales atendidas.- Número de consultas legales atendidas de competencia de la Gerencia de Asuntos Jurídicos. "c" = Número de consultas recibidas.- Número de consultas recibidas de origen interno o externo.
FUENTE DE DATOS	Reporte mensual remitido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos
PRECISIONES TÉCNICAS	- Para la evaluación del indicador solo se considerarán aquellas consultas legales del año corriente y no de años anteriores. - Las consultas legales atendidas con documentos emitidos por la Gerencia de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Central Normativa y el A.F Jurídica.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	92.3%	99.8%	99.2%	99.0%	96.0%	96.0%	96.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	99.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 96.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

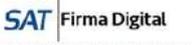
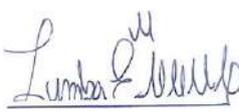
PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.



FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:45:22 -05:00	  Firmado digitalmente por MENDIZABAL RODRIGUEZ Roque Martin FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.11.2022 11:38:45 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:22:27 -05:00		FI.GCN.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  25/11/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia Central de Normativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria)
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia, presentados por los administrados en materia No Tributaria, conforme a los plazos y requisitos que regula el marco legal vigente.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El presente indicador mide el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia en materia No Tributaria.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención medios impugnatorios de segunda instancia		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	<b>X</b>	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	----------	-----------------	--

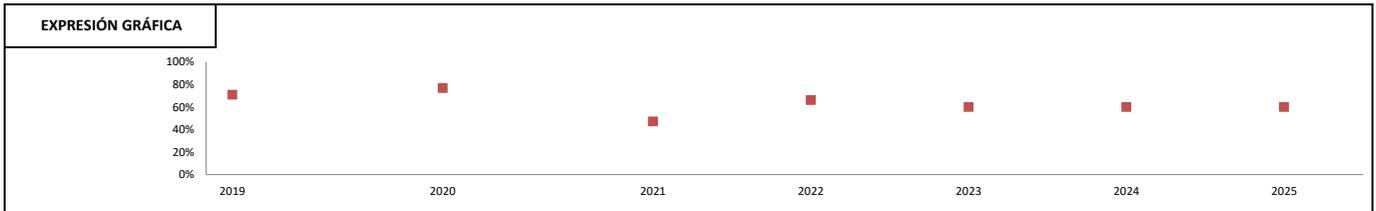
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria).</p> <p>"b" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos dentro del plazo.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en segunda instancia (Recurso de apelación de tránsito), resueltos, con fecha de confirmación y atendidos en el plazo estipulado por norma.</p> <p>"c" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en segunda instancia, resueltos y con fecha de confirmación.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Modulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- El plazo para atender los Recursos de apelación tránsito son 30 días hábiles, según lo estipulado en el TUPA SAT (Ordenanza N° 771). - En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo los recursos impugnatorios presentadas y atendidas del año corriente. Asimismo, no se considerarán los siguientes estados de impugnaciones: anulados, con esquila, con requerimiento de admisibilidad y tramites desistidos.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	70.9%	76.7%	47.2%	66.0%	60.0%	60.0%	60.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	66.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 60.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
<small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 13:01:08 -05:00</small>	<small>Firmado digitalmente por DOMINGUEZ LANCHO David FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.11.2022 12:35:04 -05:00</small>	<small>Firmado digitalmente por FLORES SANTANA Marco Antonio FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.12.2022 07:19:02 -05:00</small>	<small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:22:52 -05:00</small>	FI.GEC.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				29/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. Ejecutoría Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS).
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza de deuda coactiva tributaria por medianos y pequeños contribuyentes.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto de deuda pagada en estado coactivo del año corriente y el monto total de deuda emitida en etapa coactiva del año corriente. Considerando en ambos casos solo el segmento MEPECOS.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de cobranza Coactiva Tributaria

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
	X		

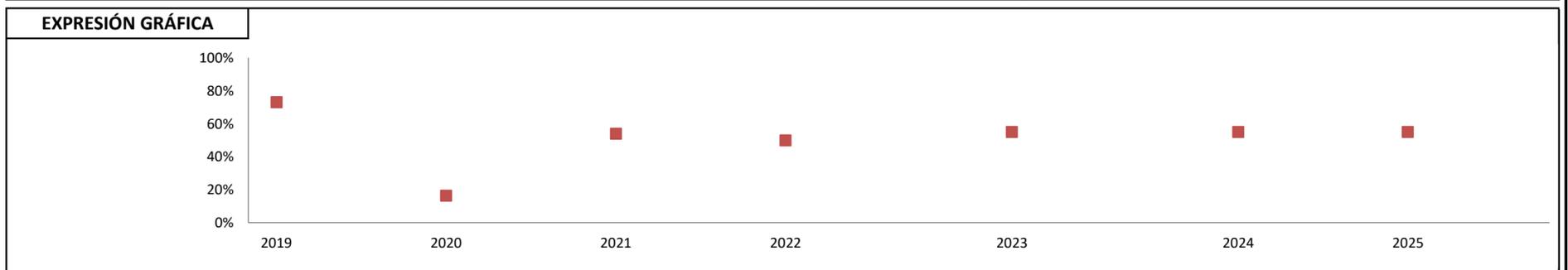
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a</b> = Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS).</p> <p><b>"b"</b> = Monto de deuda pagada en etapa coactiva.- Considera el monto insoluto corriente pagada por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la notificación de la REC. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p> <p><b>"c"</b> = Monto total de deuda emitida en etapa coactiva.- Considera el monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la REC notificada. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p>
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión de Requerimiento de la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- El monto considerado tanto en la deuda emitida como en la pagada es respecto del año corriente y no de años anteriores.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	73.1%	16.4%	54.0%	50.0%	55.0%	55.0%	55.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	50.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≥ 55.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 13:01:25 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por DOMINGUEZ LANCHO David FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.11.2022 12:34:37 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por FLORES SANTANA Marcos Antonio FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.12.2022 07:19:36 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:23:13 -05:00</small>	FI.GEC.002
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				29/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. Ejecutoría Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS).</b>
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en su gestión de la cobranza por deuda coactiva tributaria de años anteriores por medianos y pequeños contribuyentes.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación del monto de deuda pagada en etapa coactiva de años anteriores respecto al monto total de deuda emitida en etapa coactiva de años anteriores. Considerando en ambos casos solo el segmento MEPECOS.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de cobranza Coactiva Tributaria		

#### 2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

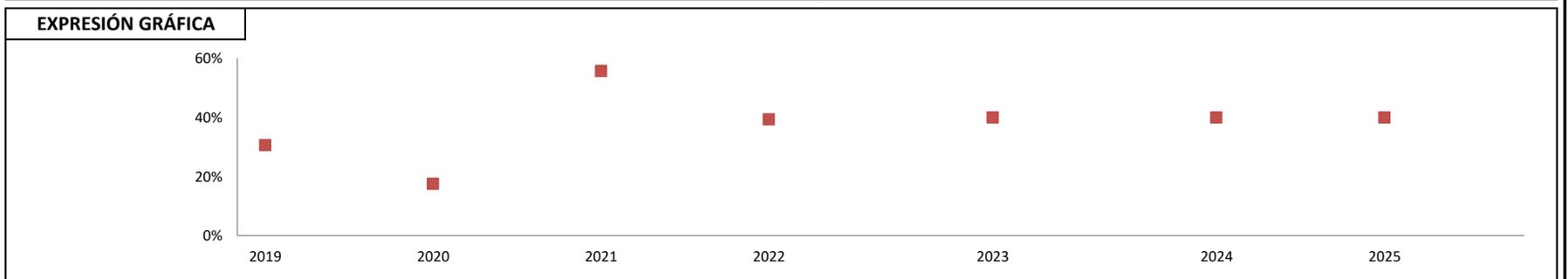
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a = Eficacia de la cobranza en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS).</b></p> <p><b>"b" = Monto de deuda pagada en etapa coactiva.-</b> Considera el monto insoluto corriente pagado por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la notificación de la REC. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p> <p><b>"c" = Monto total de deuda emitida en etapa coactiva.-</b> Considera el monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la REC notificada. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Gestión de Requerimiento de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se considera la deuda emitida en años anteriores; así como la deuda antigua que se emite en el año corriente.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	30.6%	17.5%	55.7%	39.4%	40.0%	40.0%	40.0%



#### 4 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	39.4%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

#### 4 META

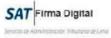
<b>VALOR META</b>	≥ 40%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 13:01:40 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por DOMINGUEZ LANCHO David FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.11.2022 12:33:50 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por FLORES SANTANA Marco Antonio FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.12.2022 07:20:18 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:23:38 -05:00</small>	FL.GEC.003
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				29/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. Ejecutoría Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza de las papeletas en etapa coactiva.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación del número de papeletas pagadas con REC o RMC respecto al número de papeletas impuestas que tienen REC o RMC.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">X</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de cobranza Coactiva No Tributaria

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA <span style="float: right;">X</span>	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	---	---------	----------

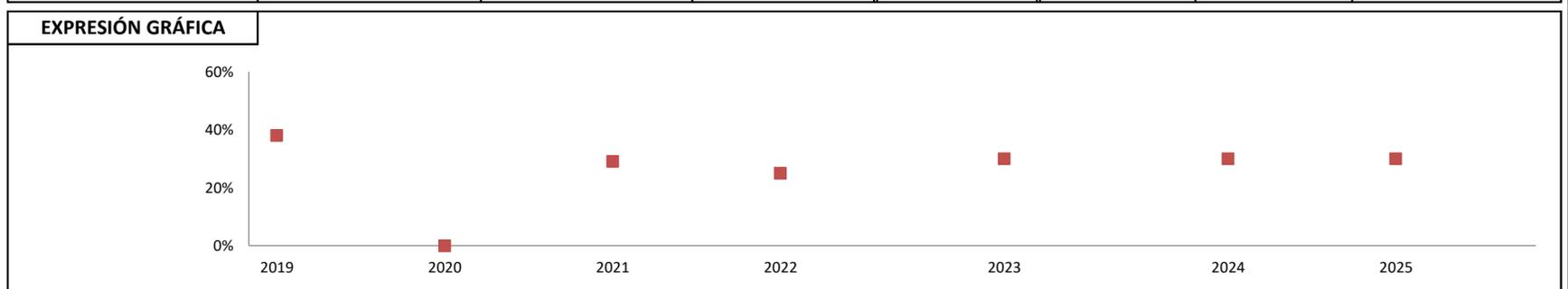
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a = Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva</b></p> <p><b>"b" = Número de papeletas pagadas con REC o RMC.-</b> Considera las papeletas por RNT y RTC impuestas y que fueron pagadas en el periodo de evaluación. Considera las papeletas pagadas después de la notificación de la REC.</p> <p><b>"c" = Número de papeletas impuestas que tienen REC o RMC.-</b> Considera las papeletas por RNT y RTC impuestas en el periodo de evaluación. Considera las papeletas impuestas en el periodo y que estan en estado coactivo (desde la notificación de la REC).</p>
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión de Requerimiento de la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El reglamento RNT implica los siguientes conceptos: i) Infracciones SOAT, ii) Reglamento Nacional de Transito, y iii) Reglamento Nacional de transito-Peatonos.</li> <li>- Considera las papeletas con fecha de infracción y generacion del año corriente y no de años anteriores.</li> </ul>

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	38.0%	-	29.1%	25.0%	30.0%	30.0%	30.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	25.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≥ 30%	VIGENCIA DE LA META	2023
PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual		
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.		

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.12.2022 14:18:35 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por MORALES TRULLO Richard Bene FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.12.2022 12:55:21 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por FLORES SANTANA Marco Antonio FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.12.2022 17:07:40 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:24:04 -05:00</small>	FI.GEC.004
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				29/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. Administración de Depósitos / Gerencia de Ejecución Coactiva
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de recaudación por capturas vehiculares.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza de las papeletas en etapa coactiva.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto de deuda total pagada por vehículos liberados por deuda Tributaria y No Tributaria respecto al monto de deuda involucrada por vehículos capturados.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Custodia de bienes retenidos de terceros		

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

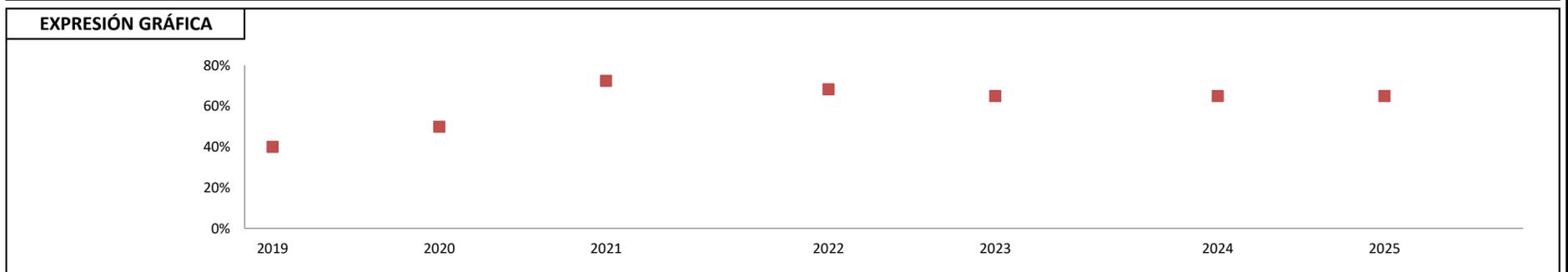
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a</b> = Nivel de recaudación por capturas vehiculares.</p> <p><b>"b"</b> = Monto de deuda total pagada por vehiculos capturados.- Considera el monto pagado de los vehiculos liberados por deuda Tributaria y No Tributaria.</p> <p><b>"c"</b> = Monto de deuda involucrada por vehiculos capturados.- Considera el monto total de los vehiculos internados por deuda Tributaria y No Tributaria.</p>
FUENTE DE DATOS	Reportes estadísticos de la Gerencia de Ejecución Coactiva.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Las capturas a reportar corresponden a aquellas realizadas en el periodo de evaluación, involucra deuda de años anteriores. - Considera datos acumulados.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	40.0%	49.8%	72.3%	68.2%	65.0%	65.0%	65.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	68.2%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≥ 65.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
				FI.GFIN.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				28/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Área Funcional de Finanzas y Control de Riesgos / Gerencia de Finanzas.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a Caja SAT
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Conocer el nivel de operaciones de pagos que se realizan en canales distintos de Caja SAT y regular la capacidad de aforo de las agencias.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	La medición del indicador nos brinda el nivel de uso de los canales distintos a caja SAT.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de recepción del pago de los ciudadanos		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

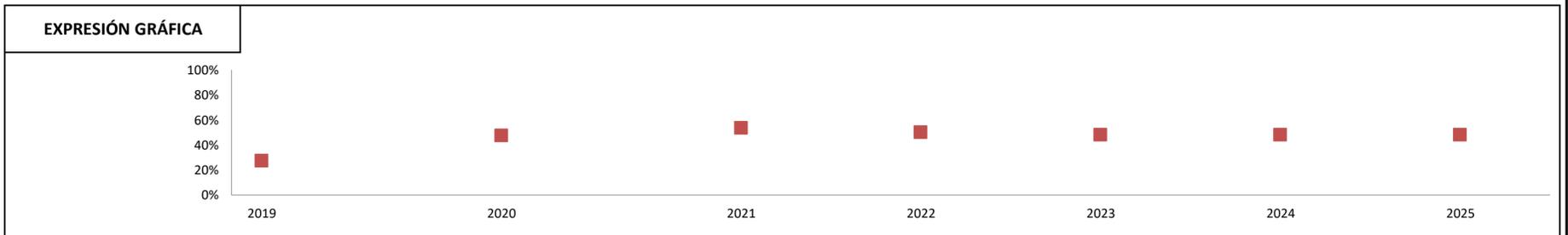
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a</b> = Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT.</p> <p><b>"b"</b> = Número total de operaciones de pago en canales distintos a Caja SAT .- Considera todas las operaciones de pago realizados en canales distintos a Caja SAT.</p> <p><b>"c"</b> = Número total de operaciones de pago .- Considera todas las operaciones de pago realizados</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Qlik view - GIN
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se consideran canales alternativos a: Notarias, Entidades Financieras, pago virtuales, pago móvil y débito automático.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	27.4%	47.4%	53.6%	50.1%	48.0%	48.0%	48.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	50.1%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	≥ 48%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.



**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:45:42 -05:00	 Firmado digitalmente por CUELLAR DOZA Rodney Denny FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del Fecha: 29.11.2022 11:11	 Firmado digitalmente por RETIS ARANDA Giovanna Yolanda FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 30.11.2022 14:54:06 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:25:20 -05:00	FI.GFS.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  25/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Determinación de Deuda / Gerencia de Fiscalización
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la participación de la deuda fiscalizada respecto del monto total de deuda emitida durante el año corriente y anteriores.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el monto de deuda generada por fiscalización al IP, IPV y Arbitrios respecto al monto total de deuda emitida por IP, IPV y Arbitrios.

**2. TIPO DE INDICADOR**

2.1 **ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Detección de omisos y subvaluadores para la determinación y gestión de la deuda fiscalizada		

2.2 **DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

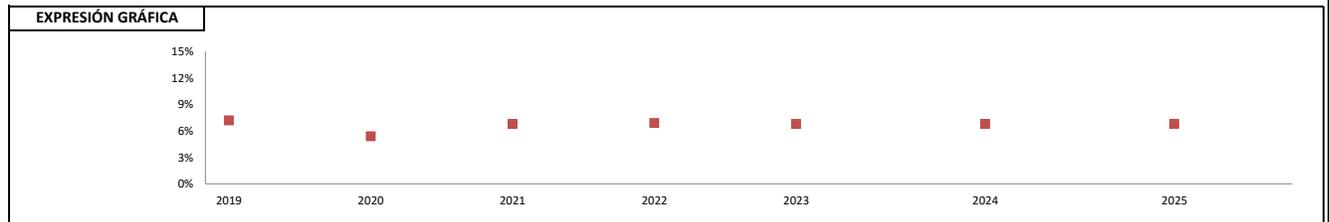
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores. "b" = Monto de deuda generada por fiscalización al IP, IPV y Arbitrios.- Considera montos insolutos de deuda corriente y años anteriores generada por la fiscalización al Impuesto Predial, Impuesto al patrimonio vehicular y Arbitrios. Considera los montos de deuda por multas tributarias. "c" = Monto total de deuda emitida por IP, IPV y Arbitrios.- Considera los montos insolutos de deuda corriente y años anteriores por Impuesto Predial, Impuesto al patrimonio vehicular y Arbitrios emitida en el año. Considera los montos de deuda por multas tributarias.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes estadísticos de la Gerencia de Fiscalización
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Respecto a los plazos de prescripción por deuda tributaria según el Artículo N° 43 del Código Tributario, cita: La acción de la Administración Tributaria para determinar la obligación tributaria, así como la acción para exigir su pago y aplicar sanciones prescribe a los cuatro (4) años, y a los seis (6) años para quienes no hayan presentado la declaración respectiva.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

4.1 **VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	7.2%	5.4%	6.8%	6.9%	6.8%	6.8%	6.8%



4.2 **LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	6.9%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	------	---------------------------	------

4.3 **META**

<b>VALOR META</b>	≥ 6.8%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	--------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:45:59 -05:00	 Firmado digitalmente por POLO CASTILLA Johanna FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 30.11.2022 10:36:21 -05:00	 Firmado digitalmente por RETIS ARANDA Giovanna Yolanda FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 30.11.2022 14:53:25 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:25:42 -05:00	FI.GFS.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  25/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Inspecciones / Gerencia de Fiscalización.
NOMBRE DEL INDICADOR	Variación del área construida declarada por fiscalización
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de área construida no declarada por medio de las campañas fiscalización.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el área construida declarada respecto al área construida verificada.

**2. TIPO DE INDICADOR**

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Verificación de las características físicas de los predios		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

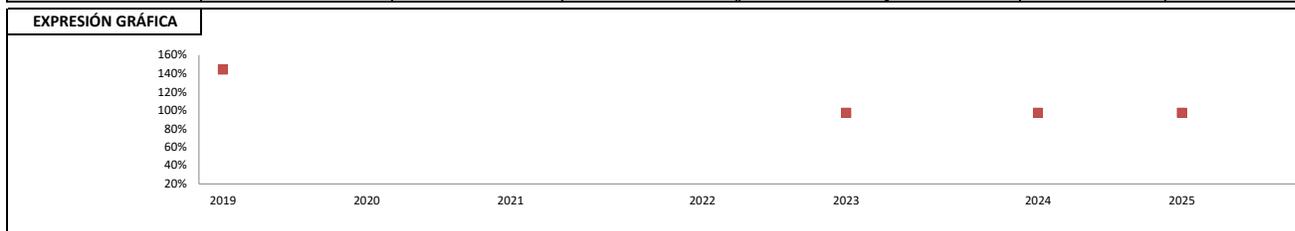
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{(c - b) * 100}{b}$	a = Variación del área construida declarada por fiscalización.  "b" = Área construida declarada.- Considera el m2 de área construida declarada por los contribuyentes.  "c" = Área construida verificada.- Considera el m2 de área verificada producto de la fiscalización realizada.
FUENTE DE DATOS	Reportes estadísticos de la Gerencia de Fiscalización - A.F.de Inspecciones.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Los reportes para la extracción de la información serán coordinados con el área responsable.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	143.9%	210.3%	181.6%	160.8%	97.0%	97.0%	97.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	160.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	--------	--------------------	------

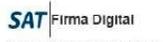
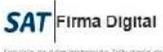
4.3 META

VALOR META	≥ 97.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Annual
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:46:19 -05:00	 Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirly FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 11:33:52 -05:00	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 14:18:59 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:26:09 -05:00	FI.GIM.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  28/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia en la atención de recursos impugnatorios en primera instancia (Materia Tributaria y No Tributaria)
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios presentados por los contribuyentes en primera instancia.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos respecto al número de recursos impugnatorios en primera instancia registrados, en materia tributaria y no tributaria.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	<b>X</b>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas en primera instancia .		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

EFICIENCIA		EFICACIA	<b>X</b>	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	----------	---------	--	----------	--

**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a = Eficacia en las atenciones de recursos impugnatorios en primera instancia (Materia Tributaria y No Tributaria)</b></p> <p><b>"b" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos</b> .- Número de expedientes de recursos impugnatorios en primera instancia resueltos y con fecha de confirmación en materia tributaria y no tributaria.</p> <p><b>"c" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia registrados</b>.- La clasificación de los expedientes de recursos impugnatorios en primera instancia, ingresados por mesa de partes en materia tributaria y no tributaria.</p>

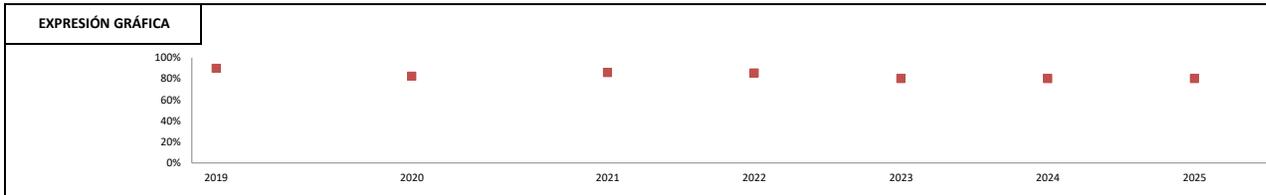
FUENTE DE DATOS	Módulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
-----------------	--

PRECISIONES TÉCNICAS	- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo las impugnaciones presentadas y atendidas del año corriente. Asimismo, se considerarán los siguientes estados de trámite: asignado, en elaboración de proyecto, pediente de atención, trámite resuelto y con requerimiento de admisibilidad . - En materia Tributaria, considerando los siguientes recursos: (1) Recurso de Reclamación tributaria, (2) Solicitud de inafectación o beneficio tributario, (3) Solicitud de prescripción tributaria y (4) Solicitud de devolución/Compensación tributaria . - En materia No Tributaria, considerando los siguientes recursos: (1) Descargo, (2) Solicitud de prescripción tránsito, (3) Solicitud de prescripción Multas Administrativas, (4) Solicitud de devolución/ compensación Multas Administrativas, (5) Solicitud de devolución/ compensación Tránsito, (6) Recurso de Reconsideración de tránsito, (7) Reclamo de Improcedencia de tránsito.
----------------------	---

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	89.7%	82.3%	85.7%	85.4%	80.0%	80.0%	80.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

VALOR DE L.B.	85.4%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

**4.3 META**

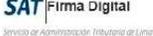
VALOR META	≥ 80.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2022 09:31:24 -05:00	 Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirley FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.22	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 14:19:22 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:26:30 -05:00	FI.GIM.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  28/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficacia en la atención de recursos impugnatorios en primera instancia y dentro del plazo (Materia Tributaria y No Tributaria)
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios en primera instancia dentro del plazo, presentados por los contribuyentes
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El indicador mide el nivel de atención de recursos impugnatorios en primera instancia, conforme a los plazos y requisitos que regula el marco legal vigente.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas de primera instancia		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Eficacia en las atenciones de recursos impugnatorios en primera instancia dentro del plazo (Materia Tributaria y No Tributaria)</p> <p>"b" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos dentro del plazo.- Corresponde al número de recursos impugnatorios con fecha de confirmación y que fueron atendidos dentro de los plazos, según la normatividad vigente- Materia Tributaria y No Tributaria</p> <p>"c" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos.- Corresponde al número de recursos impugnatorios atendidos con fecha de confirmación- Materia Tributaria y No Tributaria</p>

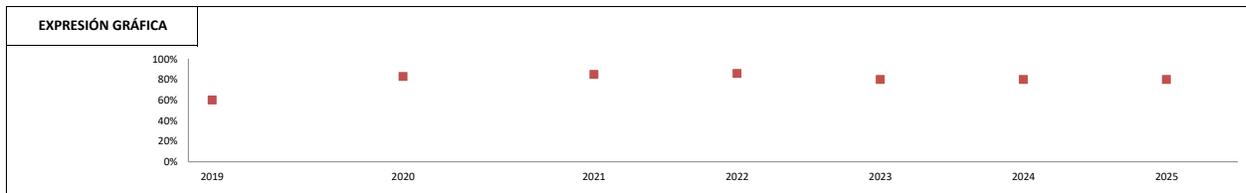
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Modulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
------------------------	--

<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo las impugnaciones presentadas y atendidas del año corriente. Asimismo, se considerarán los siguientes estados de trámite: asignado, en elaboración de proyecto, pendiente de atención, trámite resuelto y con requerimiento de admisibilidad. - En materia Tributaria, se considera los siguientes tipos de trámite: (1) Recurso de Reclamación tributaria, (2) Solicitud de inafectación o beneficio tributario, (3) Solicitud de prescripción tributaria y (4) Solicitud de devolución/Compensación tributaria. - En materia No Tributaria, considerando los siguientes tipos de trámite: (1) Descargo, (2) Solicitud de prescripción tránsito, (3) Solicitud de prescripción Multas Administrativas, (4) Solicitud de devolución/compensación Multas Administrativas, (5) Solicitud de devolución/compensación Tránsito, (6) Recurso de Reconsideración de tránsito, (7) Reclamo de Improcedencia de tránsito.
-----------------------------	--

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	60.1%	82.9%	84.9%	85.9%	80.0%	80.0%	80.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	85.9%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

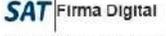
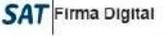
<b>VALOR META</b>	≥ 80.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Período: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

### FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINIA</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 12.12.2022 10:46:48 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINIA</small> Firmado digitalmente por APOLAYA MARTINEZ Jose Miguel FAU 20337101276 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 29.11.2022 08:43:51 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINIA</small> Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 29.11.2022 10:15:10 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINIA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 27.12.2022 16:26:49 -05:00	FI.GIM.003
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				25/11/2022

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Gerencia de Impugnaciones
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la atención de las solicitudes de información pública.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador toma en consideración todas las solicitudes de acceso a la información del año corriente y atendidas en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806 .

#### 2. TIPO DE INDICADOR

##### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">X</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención a las solicitudes de acceso a la información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806

##### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA <span style="float: right;">X</span>	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	---	---------	----------

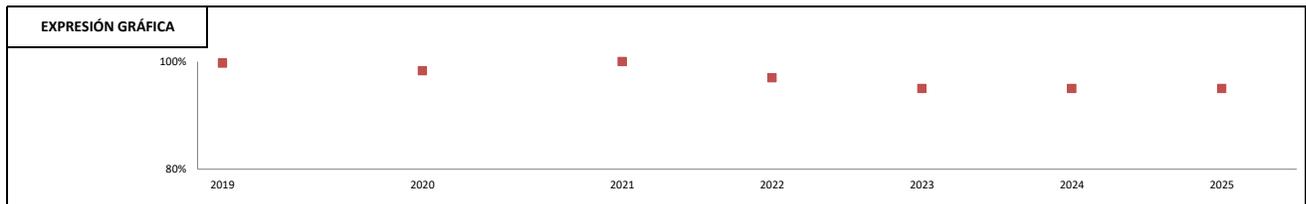
#### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública. "b" = Número de solicitudes de acceso a la Información atendidas. "c" = Número de total de solicitudes de acceso a la información ingresadas.
FUENTE DE DATOS	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera las solicitudes de acceso a la información presentadas y atendidas del año corriente. - No se considera las solicitudes anuladas.

#### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

##### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	99.7%	98.3%	100.0%	97.0%	95.0%	95.0%	95.0%



##### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	97.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

##### 4.3 META

VALOR META	≥ 95.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:46:59 -05:00	 Firmado digitalmente por APOLAYA MARTINEZ Jose Miguel FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.11.2022 08:44:46 -05:00	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.11.2022 10:15:48 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:29:30 -05:00	FI.GIM.004
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				25/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Gerencia de Impugnaciones
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Obtener el nivel de atenciones de las solicitudes dentro del plazo y realizar los ajustes necesarios para una atención eficaz.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador toma en consideración todas las solicitudes de acceso a la información del año corriente y atendidas en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806 dentro de los plazos establecidos en el D.L. 1353

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
	<b>X</b>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención a las solicitudes de acceso a la información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
	<b>X</b>		

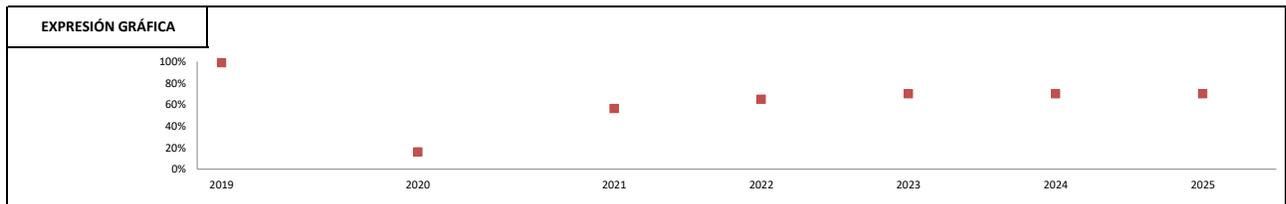
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Eficacia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo. "b" = Número de solicitudes de acceso a la Información atendidas dentro del plazo y confirmadas. "c" = Número de total de solicitudes de acceso a la información ingresadas.
FUENTE DE DATOS	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera las solicitudes de acceso a la información presentadas y atendidas del año corriente. - El plazo para la atención de las solicitudes de acceso a la información es de 10 días hábiles. - No se considera las solicitudes anuladas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	98.9%	16.0%	56.3%	65.0%	70.0%	70.0%	70.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	65.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

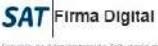
#### 4.3 META

VALOR META	≥ 70.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2022 10:47:13 -05:00	 Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirley FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 11:35:36 -05:00	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 14:19:53 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:29:53 -05:00	FI.GIM.005  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  28/11/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de "Descargos" atendidos en etapa instructor.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir la eficacia de la atención de "Descargos" en Etapa Instructor.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Mide el nivel de atención de los descargos en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendario.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	x
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de procedimiento sancionador en etapa instructor.		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	x	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

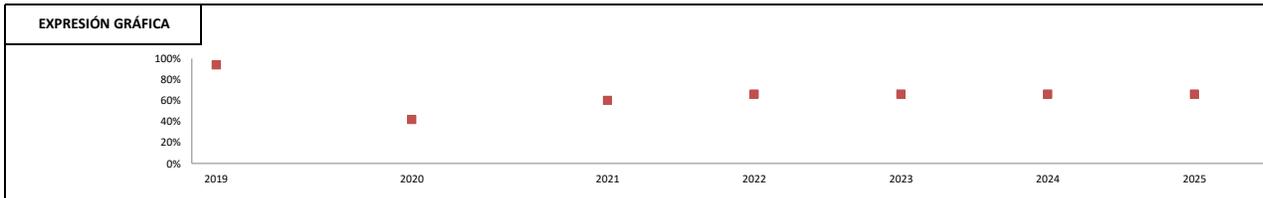
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Porcentaje de "Descargos" atendidos en etapa instructor .  "b" = Descargos atendidos dentro del plazo establecido y confirmados.  "c" = Número total de trámites con descargo.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Para el cálculo de la variable "b" sólo se considera los descargos atendidos como máximo en 90 días calendario. - No se consideran los expedientes sin deuda registrada. - Los descargos pueden ser respondidos a través de Cartas e IFIS.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	93.8%	41.9%	60.1%	66.1%	66.1%	66.1%	66.1%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	66.1%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	≥ 66.1%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Período: Trimestral Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

# FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:18:14 -05:00	 Firmado digitalmente por GUTIERREZ SERMENO Consuelo Edith FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:02:57 -05:00	 Firmado digitalmente por DESCALZI SANTOS Luis Armando FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 15:50:35 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:30:11 -05:00	FLGIN.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  01/12/2022

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Control de Calidad de TI / Gerencia de Informática
NOMBRE DEL INDICADOR	Verificación del cumplimiento de metodología de desarrollo en las "solicitudes de pase a pre producción" en el ambiente de pre producción.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de solicitudes de pase a pre producción que son observadas por no cumplir con la metodología de desarrollo.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Mide el cumplimiento de la metodología de desarrollo de las "solicitudes de pase a pre producción".

## 2. TIPO DE INDICADOR

### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <b>X</b>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la calidad de los sistemas informáticos

### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD <b>X</b>	ECONOMÍA
------------	----------	------------------	----------

## 3. MÉTODO DE CÁLCULO

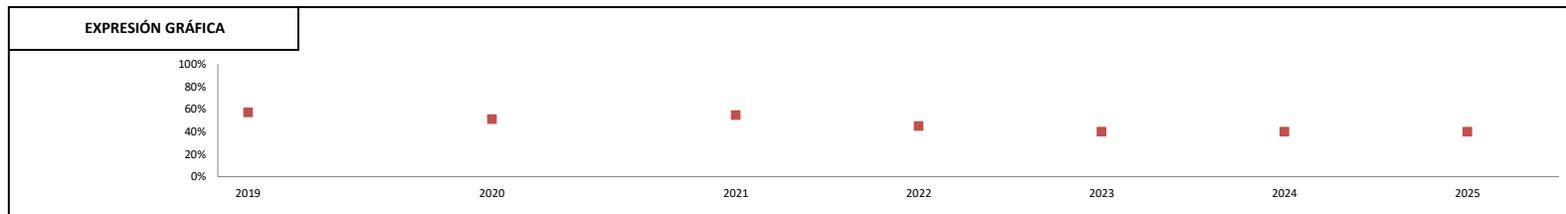
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p>a = Verificación del cumplimiento de metodología de desarrollo en las "solicitudes de pase a pre producción" en el ambiente de pre producción.</p> <p>"b"= Número de solicitudes de pase a pre producción sin observaciones, respecto de las metodología de desarrollo.- Corresponde a las solicitudes de pase a pre producción enviadas a revisión al área Funcional de Control de Calidad de TI por el Área Funcional de Gestión de Soluciones de TI que no han sido observadas respecto a la metodología vigente.</p> <p>"c"= Número total de solicitudes de pase a pre producción.- Corresponde al total de solicitudes de pase a pre producción.</p>

FUENTE DE DATOS	Reporte Excel de Pases a Pre Producción - Qlickview
PRECISIONES TÉCNICAS	Se consideran todas las solicitudes de pase a pre producción Implementadas en el Ambiente de pre producción que fueron enviadas a revisión al Área funcional de Control de Calidad de TI por el Área funcional de Gestión de Soluciones de TI.

## 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	57.1%	51.1%	54.7%	45.0%	40.0%	40.0%	40.0%



### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	45.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

### 4.3 META

VALOR META	≥ 40.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:18:42 -05:00	 Firmado digitalmente por GUTIERREZ SERMEÑO Consuelo Edith FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:03:24 -05:00	 Firmado digitalmente por DESCALZI SANTOS Luis Armando FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 15:50:51 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:30:38 -05:00	FI.GIN.002
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				01/12/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Control de Calidad de TI / Gerencia de Informática
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de pre-producción.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de incidencias detectadas durante las pruebas de aceptación de los pases de producción.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Mide el nivel de incidencias presentadas durante las pruebas en la etapa de pre-producción en relación al número de solicitud de pase a producción.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la calidad de los sistemas informáticos		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

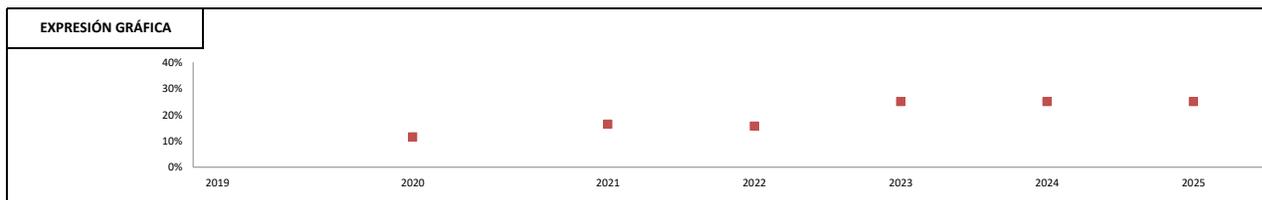
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de pre - producción.</p> <p>"b"= Número de incidencias de funcionalidad identificadas.- Corresponde a " Errores funcionales" detectadas en el ambiente de " pre-producción" por el Área Funcional de Gestión de Calidad.</p> <p>"c"= Número de revisiones de solicitudes de pases a producción registradas por calidad.- Corresponde al total de revisiones de solicitudes de pase a producción registradas por el Área Funcional de Control de Calidad de TI.</p>
FUENTE DE DATOS	Reporte Excel de Pases a Producción - Qlickview
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera como incidencias los errores relacionados con funcionalidades detectadas durante las pruebas de aceptación. - Tambien se considera las solicitudes de pase a producción, desarrolladas por terceros.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	12.8%	11.6%	16.4%	15.7%	25.0%	25.0%	25.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	15.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≤ 25.0 %	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	----------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:19:45 -05:00	 Firmado digitalmente por TORRES ARMAS Genaro FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 09:41:15 -05:00	 Firmado digitalmente por DESCALZI SANTOS Luis Armando FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 15:51:50 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:31:15 -05:00	FI.GIN.003  FECHA DE APROBACIÓN  30/11/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Gestión de Soluciones TI / Gerencia de Informática.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de eficacia de requerimientos de funcionalidad cerrados y conformes en el sistema.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de requerimientos de funcionalidad cerrados a la fecha respecto al número total de requerimientos de funcionalidad registrados y no rechazados a la fecha.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Desarrollo y mantenimiento a los sistemas informáticos.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.  " b " = Número de requerimientos de funcionalidad cerrados a la fecha.- Corresponde al número de requerimientos de funcionalidad que se encuentran cerrados en el sistema y conformes.  " c " = Número total de requerimientos de funcionalidad registrados y no rechazados a la fecha.- Corresponde al total de requerimientos de funcionalidad que han sido registrados a través del sistema y no han sido rechazados al periodo de evaluación.

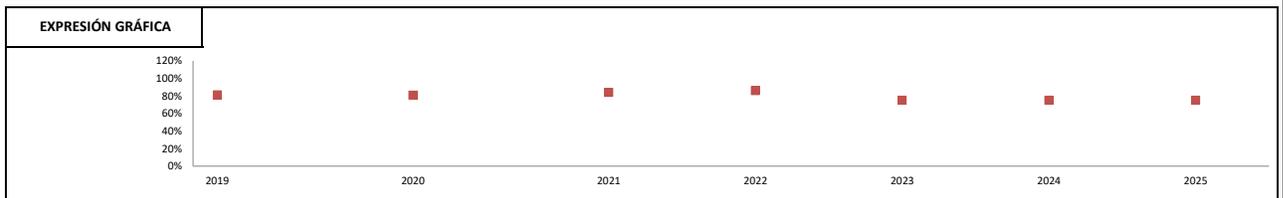
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) de la Gerencia de Informática.
-----------------	---

PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera requerimientos de funcionalidad los correspondientes a los del SAF,SIAT,WEB. - La información se levantará a partir del 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación. - Atendidos al cierre del trimestre y cerrados hasta el 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación. - La conformidad es por parte del usuario o cerrados por el sistema. - Se considerará solo los requerimientos registrados y atendidos del año corriente.
----------------------	---

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	81.0%	80.7%	83.9%	86.0%	75.0%	75.0%	75.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	86.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 75.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:20:15 -05:00	 Firmado digitalmente por LEON DE LA SOTA Edson Owerland FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:18:33 -05:00	 Firmado digitalmente por DESCALZI SANTOS Luis Armando FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 15:52:10 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:31:38 -05:00	FI.GIN.004  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  01/12/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Gestión de Servicios TI / Gerencia de Informática.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de atención de requerimientos de datos e información sin observaciones.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de eficacia de la atención de los requerimientos de datos e información sin observaciones respecto al total de requerimientos de datos e información ingresados.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de requerimiento de datos e información atendidos a la fecha sin observaciones respecto al número total de requerimientos de datos e información registrados y no rechazados a la fecha.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de los servicios del usuario final.		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

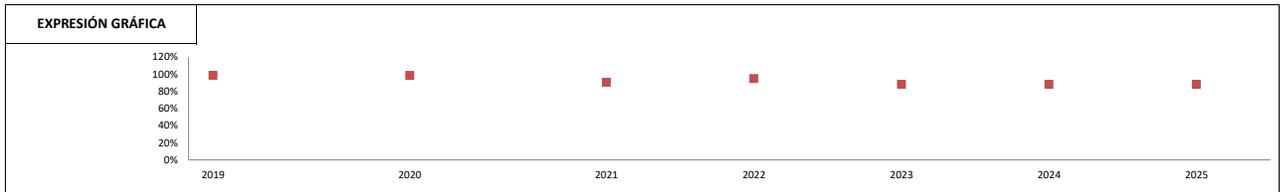
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de atención de requerimientos de datos e información sin observaciones.</p> <p>" b " = Número de requerimientos de datos e información atendidos a la fecha sin observaciones.- Corresponde al número de requerimientos de datos e información que han sido cerrados conformes en el SGR en el primer registro ( sin observaciones).</p> <p>" c " = Número total de requerimientos de datos e información registrados y no rechazados a la fecha.- Corresponde al número de requerimientos de datos e información que han sido registrados correctamente a través del sistema.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera requerimientos de datos e información relacionados al SIAT, SAF, WEB y derivados de la Gerencia de Cobranza.</li> <li>- Atendidos al cierre del mes y cerrados hasta el 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación.</li> <li>- Los requerimientos derivados de cobranza serán considerados como presentados a partir de la fecha de derivación a la GIN.</li> <li>- La conformidad es por parte del usuario o cerrados por el sistema.</li> <li>- Se considerará solo los requerimientos atendidos en el año corriente.</li> <li>- Se entiende por "requerimientos de datos e información atendidos sin observaciones" a aquellos que son atendidos satisfactoriamente.</li> </ul>

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERÍODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	98.6%	98.5%	90.5%	94.7%	88.0%	88.0%	88.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	94.7%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	≥ 88.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:20:31 -05:00	 Firmado digitalmente por TERRY RAMOS Cesar Edilberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 09:47:52 -05:00	 Firmado digitalmente por DESCALZI SANTOS Luis Armando FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2022 15:52:28 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:31:58 -05:00	FL.GIN.005  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  01/12/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Gestión de operaciones de TI /Gerencia de Informática.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programados.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Indicar el nivel de cumplimiento de los mantenimientos programados en el cronograma de mantenimiento preventivo (UPS y AAP).
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide las acciones ejecutadas respecto a los mantenimientos programados.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la infraestructura tecnológica crítica.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA		CALIDAD	X	ECONOMÍA	
------------	--	----------	--	---------	---	----------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programados "b" = Mantenimientos Ejecutados - Considera los mantenimientos que han sido atendidos dentro del plazo programado. "c" = Mantenimientos Programados - Cantidad de mantenimientos de UPS y aire acondicionado programados.

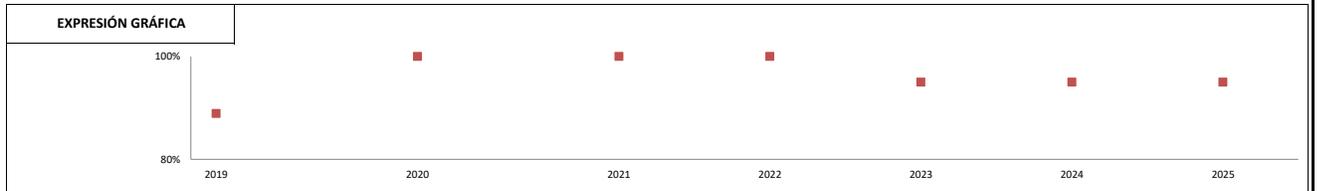
FUENTE DE DATOS	Cronograma anual de mantenimiento de equipos informáticos.
-----------------	--

PRECISIONES TÉCNICAS	- Se tomará los mantenimientos programados de manera anual para el cumplimiento del ISO 9001-2015. - Se medirá el cumplimiento de los mantenimientos de aire acondicionado de precisión y UPS, de acuerdo a la aprobación del cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos informáticos.
----------------------	--

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	95.0%	95.0%	95.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	--------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 95.0%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Semestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:22:20 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por AQUINO FERNANDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 18:18:51 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por AQUINO FERNANDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 18:19:05 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:32:19 -05:00	FI.GOP.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  01/12/2022

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia de Organización y Procesos.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficacia de cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de eficacia del cierre de las solicitudes de acción correctiva generadas en el periodo de evaluación.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de solicitudes de acciones correctivas cerradas respecto a las solicitudes de acciones correctivas generadas.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Implementación y seguimiento al sistema de gestión de calidad.		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

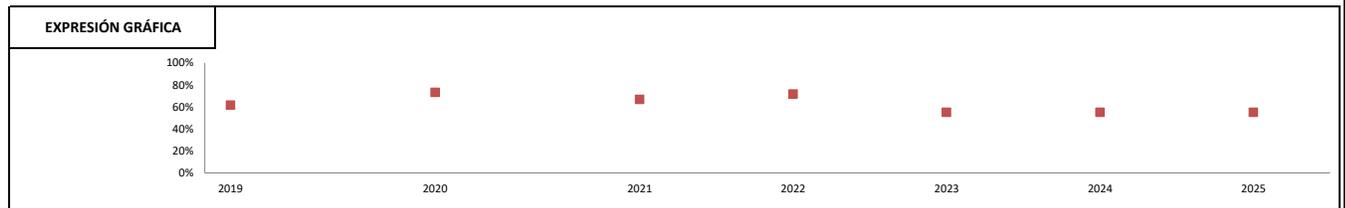
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Eficacia del cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad. "b" = Número de solicitudes de acciones correctivas cerradas.- Corresponde al número de solicitudes de acciones correctivas cerradas durante el periodo de evaluación. "c" = Número de solicitudes de acciones correctivas generadas.- Corresponde al total de solicitudes de acciones correctivas pendientes al periodo de evaluación y generadas durante el periodo de evaluación.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Matriz de Solicitudes de Acciones Correctivas - Gerencia de Organización y Procesos.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Las solicitudes de acciones correctivas (SAC) se generan como resultado de la detección de una No Conformidad que pueden ser resultado producto de: Auditorías (internas y externas), evaluación de indicadores, reclamos de ciudadanos, salidas no conformes, hallazgo del personal ante incumplimientos del proceso, resultados de la revisión por la Dirección, medición de la satisfacción de la ciudadanía, entre otros.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	61.5%	73.1%	66.7%	71.6%	55.0%	55.0%	55.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	71.6%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

<b>VALOR META</b>	≥ 55.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Annual.
<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 12:59:33 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubalina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 10:47:19 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por CUSHUJALLPA ROSA Elizabeth Janeth FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 10:16:07 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:32:38 -05:00</small>	FI.GRH.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				28/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Conocer el nivel de colaboradores que han sido beneficiados con las acciones de bienestar respecto del total de colaboradores de la institución.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El indicador mide si las acciones de bienestar han alcanzado a los colaboradores al menos una vez al año.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de relaciones humanas y sociales

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>ECONOMÍA</b>
		<b>X</b>	

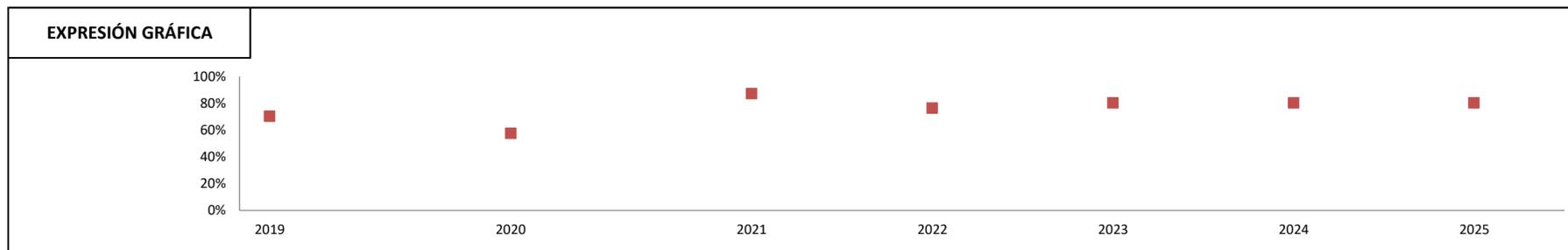
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a = Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.</b></p> <p><b>"b" = Número de colabores beneficiados por las acciones de bienestar .-</b> Corresponde al número de colaboradores que a la fecha de medición del indicador laboraron en la institución y participaron y/o fueron beneficiados por las acciones ejecutadas por la Gerencia de Recursos Humanos con la finalidad de brindarles bienestar y salud a los colaboradores.</p> <p><b>"c" = Número total de colaboradores .-</b> Corresponde al número total de colaboradores que a la fecha de medición del indicador laboraron en la institución.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de Gestión de la Gerencia de Recursos Humanos..
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera para la evaluación acciones de bienestar aquellas que fueron gestionadas y/o realizadas por la GRH tales como actividades recreativas, deportivas, de salud, de seguridad y salud en el trabajo y de confraternidad.</li> <li>- El número total de colaboradores comprendera Planilla, CAS y Practicantes activos al último día del mes.</li> <li>- Se considera el número de colaboradores que participan voluntariamente en las acciones de bienestar (no participaciones), lo cual debe constar en una lista de inscripción u otro medio similar.</li> <li>- Se considera datos acumulados.</li> </ul>

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	69.9%	57.4%	86.9%	76.0%	80.0%	80.0%	80.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	76.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

#### 4.3 META

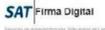
<b>VALOR META</b>	≥ 80%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 15:22:49 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 15:10:53 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por CUSHUALPA RIOS Elizabeth Janeth FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 10:16:27 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:33:02 -05:00</small>	FI.GRH.002
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				28/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas - PDP
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de cumplimiento de las capacitaciones programadas en el PDP.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El Plan de Desarrollo de Personas - PDP, contiene la programación de la necesidad de capacitación solicitados en el año fiscal por cada unidad orgánica y aprobados mediante Resolución Jefatural.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	x
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del desarrollo y capacitación de los servidores		

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	x	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

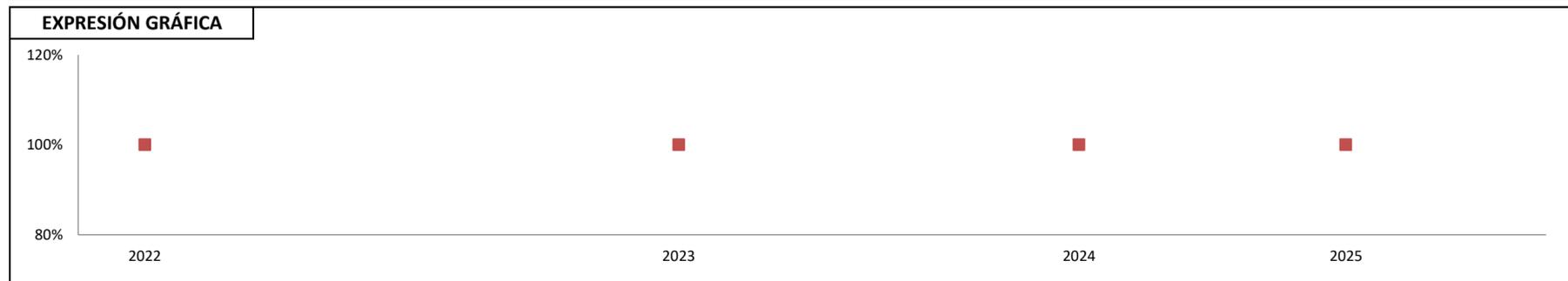
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<b>a = Cumplimiento del PDP</b> <b>"b" = Número de capacitaciones brindadas.</b> - Corresponde al número de capacitaciones ejecutadas del PDP a la fecha de medición del indicador. <b>"c" = Número total de capacitaciones programadas en el PDP.</b> - Considera al número total de capacitaciones programadas y actualizadas en el PDP.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Recursos Humanos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera acción de capacitación de acuerdo a la clasificación prevista en la normativa vigente. - Consolidar los datos acumulados.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	-	-	100%	100%	100.0%	100%	100%	100%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	--------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	100%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 13:00:24 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2022 10:48:02 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por CUSHUALLPA RIOS Elizabeth Janeth FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05.12.2022 15:17:09 -05:00</small>	 <small>Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2022 16:33:30 -05:00</small>	FI.GRH.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  28/11/2022

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura de capacitaciones del PDP
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de beneficiarios que han sido capacitados, respecto del total de participantes programados en el Plan de Desarrollo de Personas.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide el porcentaje de beneficiarios que son capacitados por la institución de acuerdo al PDP.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2. ÁMBITO DE CONTROL

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>PROCESO</td> <td></td> </tr> </table>	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		PROCESO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>ACTIVIDAD / PROYECTO</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table>	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		ACTIVIDAD / PROYECTO	x
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL									
PROCESO									
ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL									
ACTIVIDAD / PROYECTO	x								
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del desarrollo y capacitación de los servidores								

#### 2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	x	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

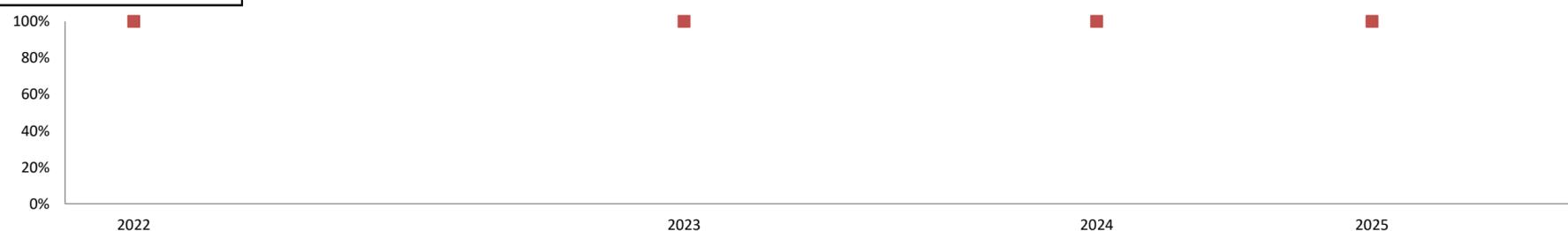
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Cobertura de capacitaciones del PDP. "b" = Número de beneficiarios de capacitación.- Corresponde al número de beneficiarios de capacitación, que en el marco del Plan de Desarrollo de Personas han sido capacitados. "c" = Número total de beneficiarios de capacitación programados en el PDP.- Considera al número total de beneficiarios de capacitación programados para ser capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de Personas.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Recursos Humanos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Consolidar los datos acumulados.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	-	-	100%	159.7%	100.0%	100%	100%	100%

#### EXPRESIÓN GRÁFICA



#### 4 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2022
---------------	--------	--------------------	------

#### 4 META

VALOR META	≥ 100%	VIGENCIA DE LA META	2023
------------	--------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 02.12.2022 12:22:38 -05:00	 Firmado digitalmente por UCEDA ANGLADE Evelyn Hilda Del Pilar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:08:09 -05:00	 Firmado digitalmente por ARRIOLA MAMANI Jorge Luis FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2022 11:24:12 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.12.2022 16:33:51 -05:00	FI.OCD.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  01/12/2022

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Oficina de Calidad de Datos
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la proporción de contribuyentes con deuda del año corriente por gestionar que cuenten con numero de contacto validados (telefono y/o móvil).
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de contribuyentes con número de contacto validado respecto al número de contribuyentes con deuda por gestionar en el año corriente y con número de contacto.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de la información contenida en las declaraciones juradas y registro de datos del ciudadano.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

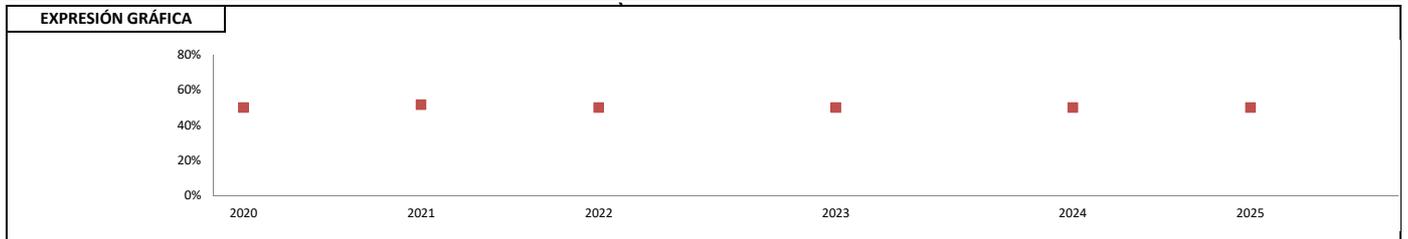
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar. "b" = Número de contribuyentes con número de contacto validado.- Considera el número de contribuyentes cuyo número de contacto ha sido confirmado. "c" = Número de contribuyentes con deuda por gestionar con número de contacto.- Considera la cantidad de contribuyentes afectos y registrados en el año corriente con deuda por gestionar que poseen número de contacto.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de Gestión de la Oficina de Calidad de Datos
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Los números de contacto validados pueden ser gestionados más de una vez, sin embargo se considera una sola validación .

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	68.3%	50.2%	51.8%	50.3%	50.3%	50.3%	50.3%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	50.3%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 53.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**SAT** *SERVICIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE LIMA*

Dirección de la sede central:  
Jirón Camaná N° 370 - Cercado de Lima.  
Teléfono: 315-2430  
Correo electrónico: [asuservicio@sat.gob.pe](mailto:asuservicio@sat.gob.pe)  
Página web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
Aló SAT: 315-2400



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

[www.munlima.gob.pe](http://www.munlima.gob.pe)