

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009 AL 2º TRIMESTRE

Gerencia Central / Oficina	Gerencia de Línea / Oficina	Unidad Orgánica	Objetivos	Actividad	Tarea	Indicador	Expresión	Unidad de Medida	Periodicidad	META ANUAL	PROGRAMADO						EJECUCIÓN												
											Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio							
ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Generar ingresos propios adicionales	Fomentar la Cultura Tributaria Local	Elaboración, perfeccionamiento y desarrollo de cursos y/o programas de especialización, presenciales, semipresenciales y virtuales. ²⁶	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	28	2	2	2	2	2	1	0	3	0	3	0								
ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Generar ingresos propios adicionales	Fomentar la Cultura Tributaria Local	Generar, proponer, activar y desarrollar alianzas, convenios de estudio, asesorías y consultorías. ²⁶	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Trimestral	6			1					1			1								
ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Personal	Ejecutar el Plan de capacitación.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Específica	41	2	1	5	4	4	5					2	3	8	10	4	3			
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Fidelización de Ciudadanos	Fidelización de contribuyentes puntuales	Cumplimiento	En Miles de Contribuyentes puntuales fidelizados	Cantidad	Trimestral	60		30.42				13					30.2					30			
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Fidelización de Ciudadanos	Incremento de contribuyentes puntuales	Cumplimiento	Nuevos contribuyentes puntuales anuales	Cantidad	Trimestral	600		350				100					622					60			
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Imagen Institucional	Ejecutar el plan anual de comunicación externa.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	79	9	9	7	9	10	6	9	9	7	9	10	6							
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Recepción de Documentos	Atender trámites en línea.	Cumplimiento	En Miles de Atenciones en Línea	Cantidad	Mensual	21	1.50	2.00	2	2	2	2	0.775	0.82	1.95	1.6	0.7	0.7							
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Mejorar la gestión del SAT	Archivo de Documentos	Ejecutar el Plan anual de archivo.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	63	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6							
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Personal	Ejecutar el plan anual de comunicación interna.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	297	26	24	26	25	26	26	26	24	26	5	26	26							
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Mejorar la gestión del SAT	Recepción de Documentos	Registrar y derivar documentos externos.	Cumplimiento	En Miles de Registros	Cantidad	Mensual	96	7	9	8.5	8.0	8.5	8.0	10	9	13	10.5	11.1	11.8	3	3	3	3	3	3	
GABINETE DE ASESORES	GABINETE DE ASESORES	GABINETE DE ASESORES	Mejorar la gestión del SAT	Asesoría Institucional	Asesorar en la toma de decisiones.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ORGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	DIVISION DE CONTROL DE GESTION OPERATIVA	Mejorar la gestión del SAT	Mejora del Control y Cumplimiento Normativo	Desarrollar actividades asignadas según el Plan Anual de Control en temas operativos.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	43	6	5	4	3	1	3	6	5	4	3	1	3							
ORGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	DIVISION DE CONTROL DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Mejorar la gestión del SAT	Mejora del Control y Cumplimiento Normativo	Desarrollar actividades asignadas según el Plan Anual de Control en temas administrativos y financieros.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	40	3	2	5	3	3	5	3	2	6	2	3	8							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	Mejorar la gestión del SAT	Seguridad	Prestar servicios de seguridad. ²⁶	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	39	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE LOGISTICA	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Ejecutar el PAAC.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	660	70	40	40	40	40	40	17	4	4	10	12	45						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE LOGISTICA	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Almacenar y distribuir los bienes de consumo.	Cumplimiento	En Miles de acciones	Cantidad	Mensual	2.6	0.450	0.340	0.300	0.150	0.150	0.150	0.001	0.22	0.37	0.194	0.200	0.203						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Administrar y controlar los bienes patrimoniales de la institución.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Contestar los servicios de limpieza y mantenimiento.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Recaudación y Conciliación	Recaudación y Conciliación de los ingresos de la MML y SAT	Cumplimiento	En Miles de Documentos	Cantidad	Mensual	9.3	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Gestión de riesgos operativos.	Cumplimiento	Documentos	Cantidad	Mensual	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Administrar la tesorería.	Cumplimiento	Documentos	Cantidad	Mensual	780	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE CONTABILIDAD	Mejorar la gestión del SAT	Gestión de Recursos	Evaluar y analizar los Estados Financieros.	Cumplimiento	Documentos	Cantidad	Mensual	52	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE PRESUPUESTO	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Planes Presupuestarios Institucionales	Gestionar el presupuesto institucional.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	264	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE PRESUPUESTO	Mejorar la gestión del SAT	Formulación de Planes (PEI, POI PIA)	Formulación del PIA.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Semestral	2											1							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GERENCIA DE RECURSOS PERSONAL	DIVISION DE ADMINISTRACION DE RECURSOS PERSONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Personal	Administración de Personal.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	86	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GERENCIA DE RECURSOS PERSONAL	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Personal	Elaborar y supervisar el plan anual de capacitación.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	22	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1							
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GERENCIA DE RECURSOS PERSONAL	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Personal	Realizar evaluaciones de desempeño.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Específica	26	2	5	6				0	0	0									
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GERENCIA DE RECURSOS PERSONAL	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Mejorar la gestión del SAT	Supervisar y ejecutar el Plan anual de Bienestar.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	34	1	1	7	3	1	1	1	1	1	4	3	1	2						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Sistemas	Ejecución del Plan anual de desarrollo de nuevos sistemas.	Cumplimiento de las acciones programadas	Unidades	Cantidad	Mensual	43	3	1	1	3	5	5	3	1	2	3	5	5						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Sistemas	Ejecución del Plan anual de mantenimiento. ⁷	Cumplimiento de las acciones programadas	Unidades	Cantidad	Mensual	1	0.17	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.17	0.11	0.06	0.21	0.19	0.18						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Sistemas	Control de calidad de software. ⁸	Cumplimiento	En Miles de Pases a producción	Cantidad	Mensual	1.5	0.17	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.17	0.11	0.06	0.04	0.04	0.03						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Mejorar la gestión del SAT	Desarrollo de Sistemas	Atención de Help Desk - Desarrol.	Cumplimiento	Atenciones	Cantidad	Mensual	5.0	0.36	0.40	0.41	0.46	0.39	0.42	0.36	0.36	0.55	0.527	0.374	0.365						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCION	Mejorar la gestión del SAT	Administración de la Plataforma Tecnológica	Ejecución del Plan anual de mantenimiento de soporte y	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Específica	882	66	4					69	4				2	7					
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCION	Mejorar la gestión del SAT	Administración de la Plataforma Tecnológica	Respaldo de información institucional (Backups).	Cumplimiento	En Miles de Acciones	Cantidad	Mensual	1.4	0.115	0.115	0.115	0.115	0.115	0.115	0.120	0.138	0.160	0.155	0.155	0.1						
GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCION	Mejorar la gestión del SAT	Administración de la Plataforma Tecnológica	Atención de Help Desk - soporte.	Cumplimiento	En Miles de Acciones	Cantidad	Mensual	8.0	0.63	0.65	0.70	0.67	0.67	0.67	0.62	0.59	0.62	0.51	0.55	0.60						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE FISCALIZACION	GERENCIA DE DETERMINACION DE LA DEUDA	INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Registro y determinación	Elevar la liquidación y/o recálculo de la deuda tributaria generada por las fiscalizaciones.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	22	1.40	1.45	1.80	1.95	1.95	1.95	1.07	0.59	4.62	6.33	6.20	3.65						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE FISCALIZACION	GERENCIA DE INSPECCIONES	INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Detección de Omisos Subvaluadores	Realizar inspecciones y/o verificaciones de predios.	Cumplimiento	En Miles Predios	Cantidad	Mensual	18	1.1	1.10	0.70	0.70	0.70	0.70	1.36	1.11	0.72	0.69	0.79	0.76						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE FISCALIZACION	GERENCIA DE INSPECCIONES	INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Detección de Omisos Subvaluadores	Actualizar y/o consistenciar información de predios.	Cumplimiento	Informes	Cantidad	Mensual	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	GERENCIA DE COBRANZA TRIBUTARIA	INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Coactiva ²	Cobranza coactiva Tributaria	Cumplimiento	En Millones de Nuevos soles	Cantidad	Mensual	23	1.50	1.29	1.61	1.93	1.84	1.98	1.61	2.13	1.78	1.47	2.24	1.72						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	GERENCIA DE COBRANZA TRIBUTARIA	INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Pre Coactiva ¹	Cobranza pre-coactiva Tributaria.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos soles	Cantidad	Mensual	159	5.20	61.43	11.50	4.68	16.56	7.56	6.73	78.49	14.69	11.75	19.94	7.73						

Gerencia Central / Oficina	Gerencia de Línea / Oficina	Unidad Orgánica	Objetivos	Actividad	Tarea	Indicador	Expresión	Unidad de Medida	Periodicidad	META ANUAL	PROGRAMADO						EJECUCIÓN					
											Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero	Febrero	Marzo	Abil	Mayo	Junio
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Coactiva ⁴	Cobranza coactiva No Tributaria.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos soles	Cantidad	Mensual	24	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.28	1.36	1.39	1.54	1.63	1.41
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Pre Coactiva ³	Cobranza pre-coactiva No Tributaria.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos soles	Cantidad	Mensual	36	3	3.01	3.01	3.01	3.01	3.01	2.79	3.88	4.14	4.04	3.67	4.21
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Emisión y Notificación de Documentos	Emisión actos administrativos para la cobranza de deuda tributaria y no tributaria.	Cumplimiento	En Millones Registros	Cantidad	Mensual	1	0.062	0.044	0.104	0.089	0.073	0.131	0.07	0.05	0.09	0.11	0.09	0.137
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Registro y determinación	Registrar información No Tributaria.	Cumplimiento	En Millones de registros	Cantidad	Mensual	1.019	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.04	0.07	0.08	0.07	0.06	0.09
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Mejorar la gestión del SAT	Control de Calidad de la Información	Verificar y actualizar los datos.	Cumplimiento	En Miles de Atenciones de trámites	Cantidad	Mensual	36.156	2.66	2.73	3.107	3.055	3.061	3.085	6.55	6.59	2.41	1.29	7.44	1.7
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Mejorar la gestión del SAT	Emisión y Notificación de Documentos	Notificar documentos.	Cumplimiento	En Millones de Documentos	Cantidad	Mensual	3.77	0.39	0.35	0.34	0.31	0.28	0.28	0.33	0.22	0.37	0.46	0.25	0.34
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Mejorar la gestión del SAT	Seguimiento de deuda	Seguimiento de la deuda Tributaria y No Tributaria en sus diferentes etapas de cobranza y reincorporación de la deuda exudada.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	7.315	0.82	0.38	1.10	0.41	0.44	0.71	3.60	1.34	1.41	1.90	0.58	0.80
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Coactiva	Ejecutar operativos de captura de vehículos. ^{9/17/18/}	Cumplimiento	En Miles de Vehículos embargados	Cantidad	Mensual	20	1.0	1.87	1.80	2.00	1.53	1.80	1.95	1.97	1.97	1.91	1.44	1.95
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Coactiva	Campañas de Sensibilización - Mimos ²³	Número de días de campaña	Campañas	Cantidad	Específica	70			7	7	8				6			
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de Cobranza Pre Coactiva	Ejecutar Operativos Especiales. ⁸	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	1.50	0.17				0.17	0.17	0.13			0.12	0.2	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACIÓN DE DÉPOSITOS	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Custodia de Bienes Retenidos de Terceros	Internamiento, resguardo y liberación de Vehículos.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	4.00	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.60	0.42	0.76	0.87	0.85	0.71
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCIÓN Y ORIENTACION	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios de pago voluntario	Gestión de Cobranza Pre Coactiva	Gestionar telefónicamente la cobranza de deuda pendiente de pago.	Cumplimiento	En Miles de Llamadas	Cantidad	Mensual	232	20.3	29.9	20.3	22.0	22.5	19.9	11.98	21.08	8.95	2.02	12.28	6.46
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCIÓN Y ORIENTACION	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios de SAT	Orientación Masiva	Definir y ejecutar estrategias de orientación al ciudadano.	Cumplimiento	Campañas	Cantidad	Mensual	64	6	5	5	5	6	5						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCIÓN Y ORIENTACION	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Orientación Personalizada	Orientar y atender al ciudadano (presencial, virtual y telefónica).	Cumplimiento	En Miles de Atenciones	Cantidad	Mensual	739	51.9	74.4	76.6	74.8	52.6	56.0	51.6	59.1	77.1	66.4	67.6	87.6
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCIÓN Y ORIENTACION	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Registro y determinación	Registrar declaraciones juradas y liquidaciones.	Cumplimiento	En Miles de Registros	Cantidad	Mensual	203	16.97	22.12	16.8	18.2	17.3	13.6	20.2	23.4	23.9	14.9	17.6	16.4
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicituds No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Tercerías, etc.)	Atender y resolver recursos contenciosos y no contenciosos en materia Tributaria.	Cumplimiento	En Miles de Expedientes	Cantidad	Mensual	11	0.80	0.70	0.9	0.9	0.9	0.9	0.84	0.72	0.81	1.32	1.80	1.5
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicituds No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Tercerías, etc.)	Atender recursos contenciosos y no contenciosos en materia No Tributaria.	Cumplimiento	En Miles de Expedientes	Cantidad	Mensual	33	2.5	2.5	2.8	2.8	2.8	2.8	3.53	2.78	4.11	2.31	2.82	3.0
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicituds No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Tercerías, etc.)	Atender proveedos y resoluciones emitidas por otros órganos administrativos.	Cumplimiento	Atenciones	Cantidad	Mensual	720	60	60	60	60	60	60	167	120	536	514	614	415
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Recurso Impugnatorio (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicituds No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Tercerías, etc.)	Atender expedientes de apelación al TF, MML y GAL.	Cumplimiento	En Miles de Expedientes	Cantidad	Mensual	7	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	1.39	1.35	2.19	1.49	1.67	1.16
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	DE OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Quejas y Sugerencias	Atender quejas presenciales y virtuales. ^{13/}	Atención de quejas	En Miles de Atenciones	Cantidad	Mensual	1.80	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.4	0.2	0.2	0.2
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA NORMATIVA	CENTRAL DE OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Quejas y Sugerencias	Atender sugerencias presenciales y virtuales. ^{21/}	Atención de sugerencias	Cantidad	Atencional	Cuatrimestral	110									59			
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Quejas y Sugerencias	Atender sugerencias. ^{21/}	Atención de sugerencias	Cantidad	Atencional	Cuatrimestral	110												
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Atención de Resoluciones que resuelven apelaciones (tránsito y transporte urbano).	Elaborar resoluciones que resuelven apelaciones (tránsito y transporte urbano).	Cumplimiento	En Miles de Resoluciones	Cantidad	Mensual	5	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	1.01	2.00	1.71	1.80	0.10	1.50
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Consulta Legal	Elaborar resoluciones jefatura.	Cumplimiento	Resoluciones	Cantidad	Mensual	166	14	12	14	14	14	14	23	21	17	16	15	15
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Consulta Legal	Atender consultas internas y externas.	Cumplimiento	Consultas	Cantidad	Mensual	301	22	29	32	30	22	20	79	85	490	137	249	139
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Consulta Legal	Elaborar convenios institucionales.	Cumplimiento	Convenios	Cantidad	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	8	3	0	0	0	3
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Consulta Legal	Elaborar contratos /addendas de adquisiciones y contrataciones (interno).	Cumplimiento	Contratos	Cantidad	Mensual	74	6	6	2	10	12	2	5	7	6	5	8	3
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Evaluación Técnico-Legal	Elaborar proyectos de norma (RJ, leyes, ord., reglamentos, directivas, círculares y otros).	Cumplimiento	Proyectos de norma	Cantidad	Mensual	15	2		2	2	1	1				1	1	1
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Mejorar la gestión del SAT	Evaluación Técnico-Legal	Atender solicitudes de ratificación de ordenanzas (arbitrios, derechos TUPA, emisiones mecanizadas,estacionamiento).	Cumplimiento	Solicitudes	Cantidad	Mensual	181	9	12	11	8	9	8	16	20	31	12	9	5
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Mejorar la gestión del SAT	Atención de Procesos Judiciales	Elaborar, presentar y dar seguimiento a los escritos judiciales y administrativos en la tramitación de los procesos y procedimientos asignados a la división.	Cumplimiento	En Miles Escritos	Cantidad	Mensual	4	0.4	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.28	0.35	0.43	0.52	0.53
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Mejorar la gestión del SAT	Atención de Procesos Judiciales	Remplir oportunamente los expedientes administrativos y coactivos requeridos por el poder judicial, PNP y Ministerio público.	Cumplimiento	Expedientes	Cantidad	Mensual	180	15	15	15	15	15	15	27	52	99	183	123	100
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Mejorar la gestión del SAT	Atención de Procesos Judiciales	De atención a los requerimientos provenientes de las diversas entidades públicas y dependencias policiales. ¹²	Cumplimiento	Requerimientos	Cantidad	Mensual	1.732	82.0	150	150	150	150	150	170	155	120	142	208	186
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Mejorar la gestión del SAT	Atención de Procesos Judiciales	Asistir a las citaciones judiciales, policiacas y fiscales en los asuntos en que el SAT y sus funcionarios estén comprendidos.	Cumplimiento	Asistencias	Cantidad	Mensual	432	36	36	36	36	36	36	18	3	13	45	44	54
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Mejorar la gestión del SAT	Atención de Procesos Judiciales	Brindar apoyo legal en acciones extraordinarias de la institución y funcionarios. ¹¹	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	26	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE PLANIFICACION	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Planes Presupuestarios Institucionales	Control de la gestión del SAT. ^{10/}	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Mensual	48	7	4	5	5	2	4	7	4	4	5	2	4

Gerencia Central / Oficina	Gerencia de Línea / Oficina	Unidad Orgánica	Objetivos	Actividad	Tarea	Indicador	Expresión	Unidad de Medida	Periodicidad	META ANUAL	PROGRAMADO						EJECUCIÓN													
											Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio								
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE PLANIFICACION	Mejorar la gestión del SAT	Formulación de Planes (PEI, POI PIA)	Formulación de Planes (PEI, POI y proyectos).	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Específica	10		2	2	1	1		2	2	1	1										
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION ESTUDIOS ECONOMICOS	Mejorar la gestión del SAT	Realización de Investigaciones Estudios Económicos	Ejaborar evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	Cumplimiento	Informes	Cantidad	Mensual	300	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	27									
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION ESTUDIOS ECONOMICOS	Mejorar la gestión del SAT	Realización de Investigaciones Estudios Económicos	Ejecutar el Plan anual de investigación.	Cumplimiento	Acciones	Cantidad	Trimestral	4				1				0												
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Mejorar la gestión del SAT	Mejora de Procesos	Ejaboración de documentos soporte a los procesos. ^{14/}	Cumplimiento	Documentos	Cantidad	Mensual	27	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	8								
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Mejorar la gestión del SAT	Mejora de Procesos	Realización de estudios de mejora organizacional. ^{10/}	Cumplimiento	informes	Cantidad	Cuatrimestral	3				1					1											
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Mejorar la gestión del SAT	Mejora de Procesos	Realización de estudios de racionalización de gastos. ^{16/24/}	Cumplimiento	informes	Cantidad	Específica	3											0									
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Mejorar la gestión del SAT	Regulación de la Normativa Institucional	Evaluación de implementación de documentos normativos. ^{15/}	Cumplimiento	informes	Cantidad	Específica	4	1							1				1								
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Masiva 2009 - 2010	Cumplimiento	informes	Cantidad	Específica	7	1	1	1					1	2	0										
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Plan de mejora del servicio	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1																			
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Relanzamiento Portal SAT	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	3	1	1	1					1	1	1										
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Incrementar la satisfacción de los administrados respecto de los servicios del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, para el proceso de CENTRO DE LLAMADAS ^{22/}	Cumplimiento de cronograma dentro del plazo	Acciones	Cantidad	Específica	6												1								
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Proyecto estratégico Nº 2: Automatización del Control de la deuda	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	4	1	1	1	1																
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Proyecto estratégico Nº 4: Gestión documentaria	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	6	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1								
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Proyecto estratégico Nº 3: Cuadre y conciliación de la recaudación	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	4	1	1	1	1				4	1	1	1									
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Apoyo a la MML	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	4	1	1	1	1				3	1	1										
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Actualización de domicilios fiscales ^{27/}	Cumplimiento del cronograma del proyecto	En Miles Acciones	Cantidad	Específica	3																				
INSTITUCIONAL 1	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión del SAT	Administración de Proyectos Institucionales Extraordinarias	Infraestructura Informática	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1						Total	10,533	735	1,179	751	792	833	720		946	1,553	1,705	1,459	1,745	1,350

1/ 2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/ 15/ 16/ 17/ 18/ 19/ 20/ 21/ 22/ 23/ 24/ 25/ 26/ 27/ tareas que fueron modificadas previa solicitud por las áreas.

NL: El responsable de la ejecución de la tarea no informó los avance correspondientes a cada mes.

Fecha de actualización: 07 de Julio de 2009

DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

GERENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO