

RESUMEN

PROGRAMACION Y EJECUCION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009 AL 4º TRIMESTRE

RESUMEN

Gerencia Central / Oficina	Gerencia de Línea / Oficina	Unidad Orgánica	Actividad	Tarea	Indicador	Expresión	Unidad de Medida	Frecuencia	PROYECTADO												EJECUTADO												PROGRAMADO				EJECUTADO			
									Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total I	Total II	Total III	Total IV	Total	Total I	Total II	Total IV
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Emisión y Notificación de Documentos	Enviar actas administrativos para la cobranza de deuda tributaria y no tributaria.	Cumplimiento	En millones de egresos	Cantidad	Mensual	0.0615	0.0441	0.1043	0.0885	0.072	0.131	0.141	0.0895	0.131	0.076	0.076	0.154	0.07271	0.053298	0.062232	0.113209	0.090	0.137	0.076	0.121	0.200	0.081	0.086	0.079	0.21	0.3	0.4	0.3	0.2	0.3	0.4	0.2
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Registro y determinación	Registrar información No Tributaria	Cumplimiento	En millones de egresos	Cantidad	Mensual	0.08401	0.08403	0.08403	0.08403	0.08401	0.08403	0.08403	0.08403	0.08403	0.08403	0.08403	0.08403	0.04314	0.072108	0.070182	0.070360	0.069914	0.068071	0.067235	0.069996	0.044036	0.048312	0.051382	0.045420	0.25	0.25	0.25	0.25	0.2	0.2	0.2	0.1
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Control de Calidad de la Información	Verificar y actualizar los datos.	Cumplimiento	En miles de atenciones de trámites	Cantidad	Mensual	2.7	2.7	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	3.0	3.1	3.1	3.1	6.6	6.6	2.4	1.3	7.4	1.7	2.1	4.5	3.0	1.3	3.0	3.4	8	8	8	8	16	10	10	8
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Emisión y Notificación de Documentos	Notificar documentos.	Cumplimiento	En millones de documentos	Cantidad	Mensual	0.388773	0.346142	0.341723	0.312108	0.292921	0.371603	0.271102	0.290075	0.314610	0.342123	0.340820	0.277061	0.33416	0.222102	0.174395	0.145709	0.248707	0.334079	0.2882	0.313068	0.277398	0.222382	0.310841	0.259468	1.077	1	1	1	1	1	1	1
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Seguimiento de deuda	Seguimiento de la deuda Tributaria y No Tributaria en sus diferentes etapas de cobranza y reintegración de la deuda excluida.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	0.82	0.38	1.10	0.41	0.44	0.71	0.45	0.72	0.43	0.72	0.42	0.72	3.60	1.34	1.41	1.80	0.58	0.80	0.88	1.19	1.27	1.86	0.91	0.37	2.29	1.56	1.65	1.88	6.4	3.3	3.5	3.2
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Gestión de Cobranza Coactiva	Ejecutar operativos de captura de vehículos. 9/ 11/ 18/ 4/	Cumplimiento	En Miles de vehículos embargados	Cantidad	Mensual	1	1.87	1.8	2	1.53	1.8	1.6	1.7	1.8	1	1	1	1.95	1.87	1.97	1.91	1.44	1.95	1.95	0.00	1.28	0.02	2.19	2.03	5	5	5	5	6	6	3	6
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Gestión de Cobranza Pre Coactiva	Ejecutar Operativos Especiales. 8/	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	0.17				0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.13					0.12	0.23	0.27	0.20	0.21	0.23	0.34	0.31	0.17	0.33	0.50	0.36	0.13	0.35	0.68	0.88
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS	Custodia de Bienes Retenidos de Terceros	Interventoría, resguardo y liberación de Vehículos.	Cumplimiento	En Millones de Nuevos Soles	Cantidad	Mensual	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.330333	0.6008	0.423078	0.761638	0.867188	0.851137	0.70886	0.553881	0.142001	0.608768	1.267003	1.194033	0.716862	1	1	1	1	2	2	1	3	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Gestión de Cobranza Coactiva	Campañas de Sensibilización - Mitos 23/ 47/	Cumplimiento	Número de días de campaña	Cantidad	Específica					7	7	8	8.00	8.00																22	16						
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Gestión de Cobranza Pre Coactiva	Gestionar telefónicamente la cobranza de deuda pendiente de pago. 36/	Cumplimiento	En miles de llamadas	Cantidad	Mensual	20.32	29.94	20.2	22.01	22.51	19.50	18.84	19.7	17.85	10.301	17.86	14.04	11.979	21.076	8.852	12.016	12.481	6.542	23.51	11.889	7.583	17.88	7.322	71	64	56	42	42	21	41	38	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Orientación Mativa	Definir y ejecutar estrategias de orientación al ciudadano.	Cumplimiento	Campañas	Cantidad	Mensual	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	0	0	0	0	0	2	1	1	1	5	5	8	16	16	16	16	0	2	3	18
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Orientación Personalizada	Orientar y atender al ciudadano (presencial, virtual y telefónica).	Cumplimiento	En miles de atenciones	Cantidad	Mensual	51.946	74.374	78.639	74.734	62.626	56.016	59.745	61.013	63.889	65.777	57.387	44.25	51.07	59.05	77.111	66.438	67.631	87.588	91.148	93.128	87.897	75.97	72.293	63.825	203	183	185	167	188	222	272	212
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Recepción de Documentos	Atender trámites en línea. 30/	Cumplimiento	En miles de atenciones	Cantidad	Mensual								1.5	2	1.5	2	1.5							8.825	8.838	0.588	0.684	0.485	0.450	0	0	0	5.3	0	0	2.380	1.648
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Registro y determinación	Registrar declaraciones juradas y liquidaciones.	Cumplimiento	En miles de registros	Cantidad	Mensual	16.874	22.115	16.768	16.187	17.327	13.555	14.949	16.875	16.837	16.804	17.257	15.944	20.150	23.385	23.876	14.872	17.576	16.369	15.432	13.317	10.393	15.948	16.482	16.955	59.86	49.07	48.88	49.61	67.4	48.8	39.2	48.8
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Recepción de Documentos	Registrar y derivar documentos externos. 31/	Cumplimiento	En miles de registros	Cantidad	Mensual								8	8.5	8	8.5	7.5							12.762	12.758	14.088	13.384	12.854	10.703	0	0	24.5	23	0	0	38.618	36.941
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Terencias, etc.)	Atender y resolver recursos contenciosos y no contenciosos en materia Tributaria.	Cumplimiento	En miles de expedientes resueltos	Cantidad	Mensual	0.8	0.7	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.837	0.718	0.811	1.325	1.107	1.472	1.248	1.263	0.919	1.04	1.022	0.831	2.4	2.7	2.7	2.7	2.37	4.59	3.43	2.89	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Terencias, etc.)	Atender y resolver recursos contenciosos y no contenciosos en materia No Tributaria.	Cumplimiento	En miles de expedientes resueltos	Cantidad	Mensual	2.5	2.5	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	3.532	2.782	4.159	2.338	2.824	2.853	2.432	3.783	2.823	3.778	2.983	3.952	7.9	8.4	8.4	8.4	10.42	8.09	9.04	10.71
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Terencias, etc.)	Atender providencias y resoluciones emitidas por otros órganos administrativos.	Cumplimiento	Atención de Providencias	Cantidad	Mensual	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	167	129	536	514	614	415	238	219	167	287	235	129	180	185	180	180	820	1942	592	646
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Terencias, etc.)	Atender expedientes de apelación al TF, MML y GAL.	Cumplimiento	En miles de expedientes	Cantidad	Mensual	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	1.387	1.348	2.194	1.487	1.665	1.164	1.162	1.445	1.338	1.131	1.239	1.524	1.65	1.65	1.65	1.65	4.927	4	4	4	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OPC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Atención de Quejas y Sugerencias	Atender quejas presenciales y virtuales. 19/39/	Atención de quejas	En miles de atenciones de quejas	Cantidad	Mensual	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OPC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Atención de Quejas y Sugerencias	Atender sugerencias. 21/	Atención de sugerencias	Atenciones	Cantidad	Quimestral			50					48				20							25				23	0	50	48	20	0	50	20	20	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Atención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenciosas (Prescripciones, Suspensiones, Terencias, etc.)	Elaborar resoluciones que resuelven apelaciones (tributo y transporte urbano).	Cumplimiento	En miles de resoluciones	Cantidad	Mensual	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	1.038	1.998	1.707	1.801	1.801	1.748	2.000	2.017	1.703	1.58	1.52	1.4	1.4	1.4	1.4	4.7	3.4	5.8	4.8		
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Consulta Legal	Elaborar resoluciones judiciales.	Cumplimiento	Resoluciones	Cantidad	Mensual	14	12	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	23	21	17	16	15	15	28	13	16	20	34	31	40	42	42	42	61	48	57	85
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Consulta Legal	Atender consultas internas y externas.	Cumplimiento	Consultas	Cantidad	Mensual	22	28	30	30	25	25	27	35	35	25	38	19	79	88	490	137	286	139	145	207	235	75	27	225	85	75	88	88	854	925	977	307
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Consulta Legal	Elaborar convenios institucionales.	Cumplimiento	Convenios	Cantidad	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3	0	0	0	3	2	0	1	0	2	1	3	2	2	3	11	2	4	3	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Consulta Legal	Elaborar contratos tendientes de adquisiciones y contrataciones (interno).	Cumplimiento	Contratos																																		

PROGRAMACION Y EJECUCION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009 AL 4º TRIMESTRE

RESUMEN

Gerencia Central / Oficina	Gerencia de Línea / Oficina	Unidad Orgánica	Actividad	Tarea	Indicador	Expresión	Unidad de Medida	Asignatura	PROYECTADO												EJECUTADO												PROGRAMADO				EJECUTADO				
									Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total I	Total II	Total III	Total IV	Total I	Total II	Total III	Total IV	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Mejora de Procesos	Realización de estudios de racionalización de gastos. 19/ 24/ 46/	Cumplimiento	Informes	Cantidad	Específica						1		1											0		0				0	1	1	0	0	0	0		
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Regulación de la Normativa Institucional	Evaluación de implementación de documentos normativos. 19/ 44/	Cumplimiento	Informes	Cantidad	Específica	1					1				1						2								1	1	1	1	1	1	0	0	2	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Masero 2009 - 2010	Cumplimiento	informes	Cantidad	Específica	1	1	1								1	1	1	1	1									3	6	1	3	3	6	1	3		
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Plan de mejoras del servicio. (6)	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1																							1	0	0	0	1	0	0	0		
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Replazamiento Portal SAT	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1	1																						3	4	0	0	3	0	0	0	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, para el proceso de CENTRO DE LLAMADAS. 23/	Cumplimiento de cronograma dentro del plazo	Acciones	Cantidad	Específica						1	0											1	0			1	1	1	0	1	3	3	0	1	3	0	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Oficina Virtual. 40/	Acciones para la implementación de una oficina virtual en el SAT	Documentos	Cantidad	Específica																									3	0	0	0	12	0	0	0	3
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Centro Integrado de Atención. 56/	Cumplimiento	Documentos	Cantidad	Específica						1	2	2	2										2	2	2		1	3	2	0	2	4	6	0	2	4	6
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Proyecto estratégico N° 2: Automatización del Control de la deuda. (6)	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1	1	1	1																				3	1	0	0	2	2	0	0	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Proyecto estratégico N° 4: Gestion documental. 55/	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Proyecto estratégico N° 3: Cuadre y conciliación de la recaudación	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1	1	1	1																					3	1	0	0	6	1	0	0
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Apoyo a la MML	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica	1	1	1	1	1																					3	1	0	0	4	1	0	0
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Actualización de domicilios fiscales. 27/ 46/	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Miles de Acciones	Cantidad	Específica	0	0	0	0	0	0	388	982	1096	300	322	408	0	0	0	0	0	0	32	410	472	660	484	323	0	0	2404	1098	0	0	987	1470	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Infraestructura Informática.	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Acciones	Cantidad	Específica																									1	0	0	0	1	0	0	1	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Rediseño del SAT etapa 1 - Optimización del cálculo y recálculo de la deuda. 39/	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Documentos	Cantidad	Específica																										2	0	0	2	0	0	2	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Proyecto GIS Corporativo (Sistema de Información Geográfica). 57/	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Informes	Cantidad	Específica																									1	0	0	0	1	0	0	1	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Administración de Proyectos Institucionales y Acciones Extraordinarias	Proyecto Lean Six Sigma. 58/	Cumplimiento del cronograma del proyecto	Informes	Cantidad	Específica																										3	0	0	3	0	0	0	

NOTAS

19/ 21/ 22/ 23/ 35/ 39/ 40/ Se refiere a nuevas tareas incorporadas en el presente periodo previa solicitud de las áreas.

8/ 30/ 31/ 47/ Se refiere a suspensión de tareas durante este periodo previa solicitud de las áreas.

1/ 2/ 3/ 4/ 5/ 6/ 7/ 9/ 10/ 11/ 12/ 13/ 14/ 15/ 16/ 17/ 18/ 19/ 24/ 25/ 26/ 27/ 28/ 29/ 32/ 33/ 34/ 36/ 37/ 38/ 41/ 42/ 43/ 44/ 45/ 46/ 48/ 49/ 50/ 51/ 52/ tareas que fueron modificadas previa solicitud por las áreas.

53/ 54/ 55/ Se refiere a la reprogramación de tareas del I, II y IV trimestre realizados en los meses de octubre, noviembre y diciembre, solicitados por los responsables respectivos.

56/ 57/ 58/ Los proyectos y acciones extraordinarias fueron informados tanto su programación y ejecución fuera de plazo.

a, b, c, d, e y f: El responsable de la ejecución de la tarea informó los avances correspondientes fuera de plazo.

Fecha de actualización: 20 de enero del 2010

Elaboración: División de Planeamiento - GD