

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

ACTUALIZACION DEL PEI 2017-2019

Aprobado mediante Sesión Ordinaria N° 244-2016-CD-SAT



Municipalidad de Lima



ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI) - SAT

Se plantean las siguientes **Acciones a Aprobarse 1/**:

1

Se articulan los objetivos estratégicos del PEI del SAT a los Ejes y Objetivos del Marco Estratégico de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2

Se define el Nuevo Horizonte Temporal del PEI SAT (2017-2019).

Recalibran las metas de los indicadores de los Objetivos Estratégicos de la institución para los años 2016-2019.

^{1/} Acciones tomadas del Informe N° 243-082-00000150 del Área Funcional de Planificación de Fecha 04/04/2016

ARTICULACIÓN DE OBJETIVOS ENTRE EL SAT Y LA MML

MML		SAT
MARCO ESTRATÉGICO		PEI
Eje N° 06	Objetivo N° 06	Objetivos
Gobierno y gestión administrativa eficiente y oportuna	Fortalecer la administración municipal, reordenando el marco normativo, implementando un sistema de gestión por resultados, simplificando procesos y procedimientos, manteniendo el equilibrio de las finanzas municipales y generando ambientes favorables para la inversión privada	Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria
		Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados



Municipalidad Metropolitana de Lima



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2019

A MARCO ESTRATÉGICO SAT



Visión

Ser la institución modelo en gestión tributaria municipal a nivel nacional, a partir de la calidad del servicio al ciudadano, el fomento de la cultura tributaria y la eficiencia en nuestros procesos.



Misión

Somos el Organismo Público Descentralizado responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios encargados por la Municipalidad Metropolitana de Lima, que facilita al ciudadano el cumplimiento oportuno de sus obligaciones basando nuestra gestión sobre la innovación, el buen gobierno, y el compromiso de nuestros colaboradores para brindar servicios de calidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

RECAUDACIÓN



Maximizar la eficacia de la recaudación Tributaria y No Tributaria.

SATISFACCIÓN



Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados.

✓ 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.

Valores



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2019

B OBJETIVOS INSTITUCIONALES



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2019

C METAS AL 2019

INDICADORES DE RESULTADOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2016	2017	2018	2019
OBJETIVO: MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA						
1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA ^{1/}	%	89,5%	90,0%	90,5%	91,0%
2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA ^{2/}	%	67,2%	69,8%	72,4%	75,0%
OBJETIVO: CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS						
3	SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS CIUDADANOS	%	79,0%	80,0%	81,0%	82,0%

1/ Considera montos insolutos de deuda corriente emitidos y recaudados en el periodo por IP, IV, A.

2/ Considera cantidad de papeletas por RNT, RTR, RTC, SET impuestas y pagadas en el periodo.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

B METAS AL 2018

INDICADORES DE PROCESOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2016	2017	2018	2019
OBJETIVO: MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y GENERACIÓN DE RIESGO						
4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO ^{1/}	%	65,3%	66,3%	67,3%	68,3%
5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO ^{1/}	%	69,3%	71,2%	73,1%	75,0%
6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA ^{1/}	%	70,3%	71,5%	72,7%	73,9%
7	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES ^{2/}	%	15,5%	16,0%	16,5%	17,0%
8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES	%	32,0%	33,0%	34,0%	35,0%

1/ Considera montos insolutos de deuda corriente emitidos y recaudados en el año corriente por IP, IV, A.

2/ El saldo considerado en la cartera tributaria (IP, IV, A) es al cierre del año anterior.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

B METAS AL 2018

INDICADORES DE PROCESOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2016	2017	2018	2019
OBJETIVO: MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERRELACIÓN CON EL CIUDADANO						
9	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO	%	75,8%	76,8%	77,8%	78,8%
OBJETIVO: MEJORAR LA GESTIÓN DE DATOS RELACIONADOS AL CIUDADANO						
10	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL ^{1/}	%	73,5%	73,5%	73,5%	73,5%
OBJETIVO: FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTEGRAL Y LA IMAGEN SAT						
11	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	NÚM.	4	4	4	4
OBJETIVO: OPTIMIZAR PROCESOS DE SOPORTE PARA LA OPERACIÓN INSTITUCIONAL						
12	PROCESOS DE SOPORTE OPTIMIZADOS	NÚM.	1	1	1	1

1/ Considera montos insolutos por IP, IV, A.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

B METAS AL 2018

INDICADORES DE CRECIMIENTO

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2016	2017	2018	2019
OBJETIVO: DESARROLLAR GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA INNOVACIÓN						
13	PRODUCTOS NUEVOS IMPLEMENTADOS	NÚM.	2	2	2	2
OBJETIVO: FORTALECER LA CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL SAT						
14	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT	%	74,0%	76,0%	78,0%	80,0%
OBJETIVO: IMPLEMENTAR SOLUCIONES TIC'S QUE SOPORTEN LA DEMANDA DE SERVICIOS						
15	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN	NÚM.	1	1	1	1

GRACIAS