

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*



*Plan Estratégico
Institucional*
2018 - 2020

CONTENIDO

PRESENTACIÓN 3.

I. SÍNTESIS DE LA FASE ESTRATÉGICA 4.

1.1. ESCENARIO APUESTA DEL PDLC - MML 4.

1.2. VISIÓN DE FUTURO AL 2030 DEL PDLC - MML 5.

1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS DEL PDLC - MML 6.

1.4. ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PDLC - MML 8.

1.5. RUTA ESTRATÉGICA DEL PDLC - MML 9.

II. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL SAT DE LIMA 12.

III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA 14.

3.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES 14.

3.1.1. MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA 14.

3.1.2. CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS 15.

3.2. INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 16.

IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA 17.

4.1. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES 17.

4.1.1. ACCIONES ESTRATÉGICAS 17.

4.1.2. ACCIONES ESTRATÉGICAS TRANSVERSALES 17.

4.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS 19.

4.2.1. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS 19.

4.2.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS TRANSVERSALES 19.

V. RUTA ESTRATÉGICA DEL SAT DE LIMA 20.

VI. MATRIZ RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (SAT) 21.

VII. ANEXOS 23.



PRESENTACIÓN

El **Servicio de Administración Tributaria (SAT)** de Lima, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227 y modificatorias, aprobados por el Concejo Metropolitano de Lima y publicados el 17 de mayo de 1996; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. En este contexto, la Institución tiene como finalidad organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

En esa perspectiva, El Plan Estratégico Institucional (PEI)¹2018-2020 del Servicio de Administración Tributaria se constituye como el documento de gestión institucional que establece el Marco Estratégico, el cual contiene la visión, que representa el futuro esperado; la misión, razón de ser de la Institución y los Valores Institucionales. Asimismo, se establecen los Objetivos Estratégicos, las Acciones Estratégicas y las Acciones Estratégicas Transversales con sus respectivos indicadores y metas. Finalmente, se determina la ruta estratégica y los responsables de la toma de decisiones.

El Presente documento PEI 2018-2020 ha sido formulado y validado por el equipo técnico de Planificación de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos (OPE) en el marco de sus competencias, siguiendo lo establecido en la Guía Metodológica de la Fase Institucional del proceso de Planeamiento Estratégico², aprobada con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 010-2016-CEPLAN/PCD.

3

Dicho documento contempla la síntesis de la fase estratégica, la descripción de la visión y misión, los objetivos, acciones, indicadores y metas previstas con un horizonte temporal de tres (03) años; así como, la ruta estratégica para obtención de los resultados esperados por el Servicio de Administración Tributaria.

En ese sentido, el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, tiene por finalidad dotar a la institución de nuevos lineamientos estratégicos que le permitan cumplir eficientemente sus funciones y contribuir así al logro de la visión de futuro establecida en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2016-2021 para Lima Metropolitana.




Danitza Milosevich Caballero
Jefe del SAT



¹ Aprobado con Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT de fecha 19 de Julio de 2017.

² Mediante Informe N° 243-082-0000235 de fecha 12.06.2017 se hizo un análisis de la Guía para el Planeamiento Institucional emitida por el CEPLAN el 02.06.2017, en el cual se concluyó que dicha guía mantiene la conceptualización del proceso de planeamiento estratégico tomado para la elaboración del presente documento PEI.

I.

SÍNTESIS DE LA FASE ESTRATÉGICA

1.1 ESCENARIO APUESTA DELPDLC-MML

Lima Metropolitana al 2030, es una Megalópolis, es el Centro de los Corredores Logísticos y Centro Cultural Turístico Gastronómico del Pacífico del Sur. Sin embargo, su ubicación geopolítica forma parte del Círculo de Fuego del Pacífico, estando en permanente riesgo de desastres naturales.

- Desde el año 2025³ se ha pasado el umbral de los 12 millones de habitantes. Asimismo, se ha concretado la ampliación del Puerto y Aeropuerto internacional, y se ha afirmado el reconocimiento del Perú como destino gastronómico en el mundo. La situación de riesgo permanente ha institucionalizado una cultura de prevención y alerta, que permite mitigar el riesgo por desastres.

Es el facilitador y promotor de transferencias tecnológicas a otros Centros Urbanos del interior del país; así como articulador de los mercados internos interregionales.

- Lima Metropolitana concentra el 20 % de educación universitaria y superior no universitaria⁴ a nivel país, esto afirma el proceso de oferta de calidad acreditada, nivelada a estándares internacionales; seguirá aportando por encima del tercio del PBI nacional⁵.

El crecimiento urbano de Lima Metropolitana, se complementa hacia el Norte con el Eje Huacho – Barranca, y hacia el Sur con el Eje Cañete – Chíncha – Pisco.

- Lima Metropolitana, facilita y reorienta el desarrollo de nuevas centralidades en ciudades compensatorias cercanas; aprovechando las ventajas comparativas representada por las cuencas de los ríos Paramonga y Cañete, promoviendo la afirmación de actividades industriales, agroindustriales, recreacionales, culturales y turísticas.

Tiene una organización policéntrica y compacta que protege las Cuencas de los ríos Chillón, Rímac y Lurín, como reserva verde e hídrica, con una gestión ambiental sostenible que incluye una gestión integral del recurso agua desde la captación hasta su reutilización, el manejo de los residuos sólidos, la regulación de la contaminación sonora y la calidad del aire.

- Lima Metropolitana se encuentra en proceso de desconcentración funcional dinamizada por el mercado; que requiere la direccionalidad del nivel gubernamental, que se ha concretado en la promoción de la mejor utilización del suelo. Actores sociales e institucionales que promueven la protección de las Cuencas y el equilibrio ambiental dentro de los estándares internacionales, cautelan la reserva hídrica, generando espacios públicos sostenibles y facilitando la recarga acuífera.

³ Cooperación Técnica de Japón JICA.

⁴ Según el Ministerio de Educación – Unidad Estadística Educativa, Lima Metropolitana concentra en el año 2014 el 22% de educación superior no universitaria y el 19.8% de educación universitaria.

⁵ Según el INEI, Compendio Estadístico 2015, Lima Metropolitana aporta el 46% del PBI nacional.



Desarrolla un sistema integrado de transporte masivo, comprendido por el Metropolitano, el Metro, Corredores Complementarios y medios alternativos no motorizados.

- Lima Metropolitana consolida la articulación urbana e interregional de la Megalópolis, a través de redes del transporte público masivo eco eficiente, con participación de la inversión pública y privada.

La gestión política – administrativa del territorio cuenta con mancomunidades consolidadas que contribuyen a una gobernanza eficiente con autoridad del gobierno municipal metropolitano, que promueve una gestión transparente, con rendición de cuentas, y articulada de sus espacios complementarios, con participación de la inversión público - privada.

- Lima Metropolitana lidera el proceso de consolidación en la organización y gestión territorial desconcentrada interdistrital que facilita la coordinación y ejecución de acciones y de proyectos integrales de inversión, a través del proceso de planificación y gestión para el desarrollo metropolitano.



El Centro Histórico y el Patrimonio Cultural revalorado, contribuye con la afirmación de las identidades presentes en la Metrópoli, basado en los procesos étnicos culturales.

- Lima Metropolitana continúa con revalorar el patrimonio cultural y los Centros Históricos Monumentales. En tanto, La ciudad, migrante, manifiesta un conjunto de expresiones culturales con características diferenciadas en Lima Norte, Lima Sur, y Lima Este; fortaleciendo las diversas identidades culturales, y afirmando la importancia del Centro Histórico.

5



El crecimiento sostenido de la economía permite acceder a mejores niveles de educación, salud, alimentación, vivienda, recreación, a la formalidad y el empleo, que en su conjunto permite reducir la pobreza y la vulnerabilidad social, con igualdad de género y una participación ciudadana responsable.

- El país mantiene un crecimiento macroeconómico sostenido⁶, lo que facilita el crecimiento del empleo y la reducción de la pobreza, sin embargo, es necesario implementar acciones orientadas a disminuir la vulnerabilidad social.

1.2 VISIÓN DE FUTURO AL 2030 DELPDLC-MML

En el marco de dicho escenario apuesta, la Municipalidad Metropolitana de Lima ha planteado la siguiente visión para la ciudad:

Lima Metropolitana, es competitiva en el mercado global y contribuye a las relaciones interregionales, involucrada en el proceso de descentralización y gestora eficiente del desarrollo con participación democrática, humana, solidaria, segura y sostenible con el medio ambiente, urbanísticamente equilibrada con un moderno sistema de equipamiento y conectividad, con una población orgullosa, identificada con su ciudad, que goza de una buena calidad de vida.

⁶ El Marco Macroeconómico Multianual estima un crecimiento promedio del 4% en los próximos años. https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2018_2021.pdf.

1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS DEL PDCL-MML

Para el cumplimiento de la Visión de futuro, así como de la estrategia país planteada en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), se han definido los siguientes objetivos estratégicos en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), con sus respectivos indicadores y metas para su medición:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	Línea base		Metas	
		Valor	Año	2018	2021
O.E.1 Mejorar la competitividad de la producción, turismo, comercio y servicios.	Posición de Lima en el Ranking de Mejores ciudades para hacer negocio.	8°	2016	6°	5°
	Índice de Atractividad de inversiones.	5°	2014	4°	3°
O.E.2 Consolidar la articulación de los sistemas de transporte público masivo rápido.	Porcentaje de pasajeros diarios en el sistema de transporte masivo*.	7.8%	2015	18%	20%
	Tiempo promedio de viaje en minutos.	37	2012	32	30
O.E.3 Reducir los niveles de contaminación ambiental.	Porcentaje de los residuos sólidos reciclados por año.	2%	2012	5%	10%
	M² de área verde por habitante.	4.2	2014	5.0	6.5
	Porcentaje de aguas residuales tratadas**	62%	2013	95%	95%
	Emisiones de CO2.	1.82	2012	1.75	1.65
O.E.4 Mejorar el acceso de la población vulnerable a los servicios públicos esenciales.	Incidencia de la pobreza.	12.8%	2013	12.2%	10.0%
	Índice de Desnutrición crónica de niños y niñas de 0 a 5 años **.	3.3%	2015	2.8%	2.4%
	Puesto a nivel nacional del IDH de distritos del Perú, posición promedio de distritos.	50	2012	42°	40°
	Porcentaje de personas con alguna discapacidad afiliada a algún seguro de salud**.	63.2%	2012	65%	69%
	Porcentaje de población adulta mayor afiliada a algún seguro de salud**.	77.5%	2014	78.5%	80%
	Casos de TBC por cada 10,000 habitantes**.	119	2012	96	84
	Porcentaje de hogares que se abastecen de agua**.	96.3%	2013	97%	99%
	Porcentaje de personas mayores a 15 años que han sido víctimas de un hecho delictivo**.	34.2%	2014	28%	24%
O.E 5 Reducir los niveles de inseguridad ciudadana.	Porcentaje de personas que se sienten inseguras.	68.1%	2015	65%	63%
	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Sur.	11.6%	2008	14%	15%
	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Centro.	65.5%	2008	55%	45%



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	Línea base		Metas	
		Valor	Año	2018	2021
O.E.6 Consolidar los centros y subcentros metropolitanos.	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Norte.	9.3%	2008	14%	22%
	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Este.	13.7%	2008	17%	18%
	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Sur.	11.6%	2008	14%	15%
	Porcentaje de establecimientos en las centralidades de Lima Centro.	65.5%	2008	55%	45%
O.E.7 Generar las condiciones de empleo adecuado y sostenible.	Porcentaje de Ingreso promedio mensual proveniente del trabajo de las mujeres respecto al de los hombres**.	70.8%	2014	71.5%	73.0%
	Porcentaje de la PEA que se encuentra adecuadamente empleada**.	64.1%	2014	73.2%	80.95%
O.E.8 Fortalecer la gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana.	Percepción de la transparencia de la MML en el uso de recursos públicos.	14%	2010	80%	100%
O.E.9 Reducir las condiciones de vulnerabilidad por riesgos de desastres.	Porcentaje de población en condición de riesgo ante sismos**.	32%	2012	28%	25%
	Porcentaje de incendios ocurridos del total de emergencias.	88%	2013	70%	60%
O.E.10 Promover las expresiones culturales fortaleciendo la diversidad y las identidades metropolitanas.	Porcentaje de personas que asisten a eventos culturales organizados en espacios públicos.	28%	2015	44%	60%

*La línea Base del indicador está referido al Metro de Lima y Metropolitano; incluye Lima Metropolitana y Callao.

** El indicador incluye a Lima Metropolitana y el Callao.

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.



1.4 ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PDCL-MML

Los objetivos estratégicos planteados por la MML para los próximos años cuentan con sus respectivas acciones estratégicas, las mismas que contribuirán a su cumplimiento. A continuación se presentan las acciones estratégicas del PDLC 2016-2021:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
O.E.1 Mejorar la competitividad de la producción, turismo, comercio y servicios.	Acción 1.1 Promoción internacional de la ciudad de Lima Metropolitana. Acción 1.2 Fomento y fortalecimiento de corredores turísticos revalorando el patrimonio histórico cultural. Acción 1.3 Formalización de comerciantes de alimentos agropecuarios primarios y piensos, como parte del sistema de abastecimiento de productos de primera necesidad. Acción 1.4 Implementación de actividades de promoción de la inversión privada.
O.E.2 Consolidar la articulación de los sistemas de transporte público masivo rápido.	Acción 2.1 Fortalecimiento del área metropolitana de Lima - Callao. Acción 2.2 Promoción de corredores segregados de alta capacidad.
O.E.3 Reducir los niveles de contaminación ambiental.	Acción 3.1 Implementación de un sistema integrado metropolitano de residuos sólidos. Acción 3.2 Recuperación de las cuencas de los ríos Chillón, Rímac, Lurín como reserva verde e hídrica. Acción 3.3 Promover una cultura ambiental en la población del área metropolitana Lima - Callao.
O.E.4 Mejorar el acceso de la población vulnerable a los servicios públicos esenciales.	Acción 4.1 Mejoramiento de programas sociales en prevención de la salud y educación, deporte y recreación. Acción 4.2 Mejoramiento de programas sociales en promoción de la cultura, equidad e identidad metropolitana. Acción 4.3 Ampliación del acceso a los servicios de agua y saneamiento.
O.E.5 Reducir los niveles de inseguridad ciudadana.	Acción 5.1 Implementación del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana integrando a las Municipalidades Distritales. Acción 5.2 Fortalecimiento institucional entre las municipalidades de Lima y Callao, la Policía Nacional de Perú y Organizaciones Vecinales.
O.E.6 Consolidar los centros y subcentros metropolitanos.	Acción 6.1 Consolidación urbana vertical compatible con los servicios públicos y el medio ambiente. Acción 6.2 Promover el equipamiento multifuncional en los centros y subcentros.
O.E.7 Generar las condiciones de empleo adecuado y sostenible.	Acción 7.1 Promoción de la micro y pequeña empresa del sistema financiero. Acción 7.2 Promoción de cadenas productivas, conglomerados comerciales y servicios. Acción 8.3 Promoción de los espacios desconcentrados a nivel metropolitano (mancomunidades). Acción 8.4 Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados.

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.





OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
O.E.8 Fortalecer la gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana.	Acción 8.1 Fortalecimiento del sistema de planeamiento metropolitano.
	Acción 8.2 Revisión y reordenamiento del marco normativo territorial, ambiental, económico-financiero, transporte, salud, educación de ámbito metropolitano.
	Acción 8.3 Promoción de los espacios desconcentrados a nivel metropolitano (mancomunidades).
	Acción 8.4 Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados.
O.E.9 Reducir las condiciones de vulnerabilidad por riesgos de desastres.	Acción 9.1 Implementación de acciones de prevención y mitigación de riesgo ante sismos.
	Acción 9.2 Prevención de riesgos por incendios.
O.E.10 Promover las expresiones culturales fortaleciendo la diversidad y las identidades metropolitanas.	Acción 10.1 Recuperación y promoción del uso intensivo de espacios públicos de encuentro.
	Acción 10.2 Promoción de las expresiones culturales de la población.

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.

1.5 RUTA ESTRATÉGICA DEL PDCL-MML

Las acciones estratégicas del PDLC han sido programadas de acuerdo a los criterios del equipo técnico encargado de la elaboración del citado documento, dando como resultado la siguiente ruta estratégica:

CÓDIGO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	PERÍODO 2016-2021					
		2016 SEM 2	2017	2018	2019	2020	2021
Acción 1.1	Promoción internacional de la ciudad de Lima Metropolitana.						
Acción 1.2	Fomento y fortalecimiento de corredores turísticos revalorando el patrimonio histórico cultural.						
Acción 1.3	Formalización de comerciantes de alimentos agropecuarios primarios y piensos, como parte del sistema de abastecimiento de productos de primera necesidad.						
Acción 1.4	Implementación de actividades de promoción de la inversión privada.						

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.



CÓDIGO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	PERÍODO 2016-2021					
		2016 SEM 2	2017	2018	2019	2020	2021
Acción 2.1	Fortalecimiento del área metropolitana de Lima - Callao.						
Acción 2.2	Promoción de corredores segregados de alta capacidad.						
Acción 3.1	Implementación de un sistema integrado metropolitano de residuos sólidos.						
Acción 3.2	Recuperación de las cuencas de los ríos Chillón, Rímac, Lurín como reserva verde e hídrica.						
Acción 3.3	Promover una cultura ambiental en la población del área metropolitana Lima - Callao.						
Acción 4.1	Mejoramiento de programas sociales en prevención de la salud y educación, deporte y recreación.						
Acción 4.2	Mejoramiento de programas sociales en promoción de la cultura, equidad e identidad metropolitana.						
Acción 4.3	Ampliación del acceso a los servicios de agua y saneamiento.						
Acción 5.1	Implementación del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana integrando a las Municipalidades Distritales.						
Acción 5.2	Fortalecimiento institucional entre las municipalidades de Lima y Callao, la Policía Nacional de Perú y Organizaciones Vecinales.						
Acción 6.1	Consolidación urbana vertical compatible con los servicios públicos y el medio ambiente.						
Acción 6.2	Promover el equipamiento multifuncional en los centros y subcentros.						
Acción 7.1	Promoción de la micro y pequeña empresa del sistema financiero.						

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.



CÓDIGO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	PERÍODO 2016-2021					
		2016 SEM 2	2017	2018	2019	2020	2021
Acción 7.2	Promoción de cadenas productivas, conglomerados comerciales y servicios.						
Acción 8.1	Fortalecimiento del sistema de planeamiento metropolitano.						
Acción 8.2	Revisión y reordenamiento del marco normativo territorial, ambiental, económico-financiero, transporte, salud, educación de ámbito metropolitano.						
Acción 8.3	Promoción de los espacios desconcentrados a nivel metropolitano (mancomunidades).						
Acción 8.4	Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados.						
Acción 9.1	Implementación de acciones de prevención y mitigación de riesgo ante sismos.						
Acción 9.2	Prevención de riesgos por incendios.						
Acción 10.1	Recuperación y promoción del uso intensivo de espacios públicos de encuentro.						
Acción 10.2	Promoción de las expresiones culturales de la población.						

Fuente: PDLC 2016-2021 de la MML.



II. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL SAT DE LIMA

Dentro del estatuto de creación del SAT, se precisa que tiene como finalidad organizar y ejecutar la administración y fiscalización de todos los ingresos tributarios de la Municipalidad Provincial de Lima Metropolitana, así como organizar y ejecutar la recaudación de las multas administrativas.

En ese sentido, con las atribuciones brindadas por la MML, el SAT define su visión y misión dentro del Plan Estratégico Institucional PEI 2018 – 2020, de la siguiente forma:



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

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.



Plan Estratégico Institucional **2018 - 2020**

A nivel institucional, la cultura organizacional desarrollado por el personal SAT permitió identificar los principales valores a través de los cuales interactúa con el ciudadano, siendo estos:



VALORES



TRANSPARENCIA:

Actuamos en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.



CONFIANZA:

Generamos seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.



COMPROMISO:

Asumimos con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.



VOCACION DE SERVICIO:

Damos respuesta a las expectativas de los ciudadanos de forma oportuna y mostrando amabilidad en la atención.



La ética de las instituciones son las normas y principios éticos que se utilizan para resolver los diversos problemas morales que se presentan tanto en las relaciones externas (ciudadano, proveedores, sociedad etc.) como internas (colaboradores, gerentes etc.). En ese sentido, el SAT de Lima ha desarrollado su código de ética para aplicar sus principios éticos en la toma de decisiones.



ÉTICA

El código de ética se construye como un elemento importante del marco estratégico, pues al igual que los valores y la cultura SAT, inciden al logro de la misión y objetivos institucionales, para tal fin cada integrante del SAT tiene la obligación de cumplir con los principios, deberes y prohibiciones plasmados en la Ley del código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815).



III.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA

3.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los objetivos institucionales definen los cambios que el SAT pretende lograr en el entorno de correspondencia con las acciones estratégicas y/o objetivos estratégico de la MML, en un marco de modelo causal.

En ese sentido, los objetivos estratégicos del SAT de Lima se encuentran alineados al Plan de Desarrollo Local Concertado 2016-2021 de la MML, a través del logro de la acción estratégica “Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados”, la misma que está alineada al objetivo estratégico “Fortalecer la Gestión Regional, Provisional, Local y Metropolitana”.



14



3.1.1. MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA

Dada la finalidad institucional para organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se establece como prioridad estratégica el incremento de la efectividad de la recaudación, ello permitirá proveer a la Municipalidad los recursos económicos y financieros que requiere para atender oportunamente las necesidades de la ciudad de Lima.



Los indicadores del Objetivo Estratégico, son los siguientes:

a. Efectividad general de la recaudación Tributaria

Con este indicador la institución busca concretar la máxima recaudación de las principales obligaciones tributarias emitidas e impuestas en un ejercicio fiscal, en los diversos estados de la gestión de cobranza y buscando minimizar la generación de saldo de cartera por cobrar.



b. Efectividad general de la cobranza No Tributaria

Con este indicador la institución busca concretar la máxima cantidad de pago de multas de tránsito respecto del total de imposiciones en el ejercicio fiscal, ya sea en los diversos estados de la gestión de cobranza y buscando minimizar la generación de saldo de cartera por cobrar.



3.1.2. CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

15

En el Marco de la Modernización de la Gestión Pública, el SAT establece como prioridad estratégica diseñar sus procesos y definir sus servicios y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos, siendo para ello una institución flexible que considera los cambios sociales que permita como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos por los servicios prestados.

El Indicador del Objetivo Estratégico es el siguiente:

a. Satisfacción general de los ciudadanos

La satisfacción del ciudadano como objetivo se plantea para cumplir y buscar superar las expectativas de los ciudadanos respecto de los servicios que ellos demandan de la administración tributaria municipal, entregándolos eficientemente y adaptándolos a sus necesidades.



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

3.2. INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los objetivos estratégicos institucionales del SAT a través de sus respectivos indicadores, permiten realizar el seguimiento de su cumplimiento en relación a las metas establecidas para el periodo 2018-2020.

El tipo de indicador formulado para los objetivos estratégicos es de resultado, los mismos que tienen por propósito brindar medidas verificables del cambio que se busca alcanzar en determinados periodos de tiempo, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos necesarios. En el marco del planeamiento estratégico se han adoptado 3 indicadores, los cuales presentaran un panorama de la gestión institucional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES							
OE N°	DESCRIPCIÓN	N°	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2018 META	2019 META	2020 META
OE.1	MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA.	1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.	PORCENTAJE	90,5%	91,0%	91,5%
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA.	PORCENTAJE	72,4%	75,0%	77,5%
OE.2	CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS.	3	SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS CIUDADANOS.	PORCENTAJE	81,0%	82,0%	83,0%

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE



IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA

4.1. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

En un entorno cambiante y dinámico el SAT de Lima ha identificado sus acciones estratégicas a desarrollar, a fin de poder cumplir con sus objetivos estratégicos determinados.

4.1.1. ACCIONES ESTRATÉGICAS

Las acciones estratégicas definidas por el SAT, vienen a ser un conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos institucionales, las cuales son monitoreadas a través de indicadores y sus correspondientes metas anuales.

a. Mejorar la gestión de cobranza y la generación de riesgo

El objetivo busca la constante mejora de los procesos de cobranza y la aplicación de estrategias y actividades centradas en el conocimiento del ciudadano que le faciliten el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, y generen riesgo a través de la fiscalización y la gestión de cobranza coactiva.

b. Mejorar la gestión de datos relacionados al ciudadano

La gestión de los datos del ciudadano como objetivo busca principalmente incrementar la cantidad y calidad de datos del ciudadano, ello como base para el diseño y aplicación de estrategias de gestión de cobranza centradas en el perfil del ciudadano.

c. Mejorar el proceso de interrelación con el ciudadano

La optimización de acuerdo a estándares de calidad y mayor articulación de los procesos de interrelación con el ciudadano, se define como objetivo para brindar servicios más eficientes, ágiles, que aprovechen las tecnologías disponibles y que se adapten a las necesidades de los ciudadanos.

4.1.2. ACCIONES ESTRATÉGICAS TRANVERSALES

Fueron definidas como un conjunto de actividades que servirán de soporte para la realización de las Acciones Estratégicas; además, de fortalecer el logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales.

a. Fortalecer la gestión institucional del SAT

La optimización de los procesos internos busca favorecer la mayor eficacia y eficiencia posible en el desarrollo de la gestión institucional, a través de la dotación de recursos necesarios que permitan un óptimo desempeño en la ejecución de los procesos, resultando en servicios con el nivel de calidad esperado por la población.



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

b. Gestionar los RRHH y fortalecer el clima organizacional del SAT

El clima organizacional se establece como acción de soporte que busca la adecuada transmisión de los lineamientos, valores y cultura de la institución, facilitando la cohesión del grupo y el establecimiento de relaciones laborales sanas y armoniosas que permitan generar compromiso de los colaboradores con los objetivos institucionales.

c. Gestionar las TIC's y desarrollar proyectos de innovación

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como acción estratégica se establece frente al crecimiento de la demanda de servicios por parte de los ciudadanos, así como para complementar y acompañar la gestión por procesos y apoyar el seguimiento y la evaluación institucional.

d. Fortalecer la imagen institucional

Busca mejorar el proceso de comunicación tanto a nivel interno como externo del SAT, permitiendo así homogenizar un posicionamiento positivo en el ciudadano y la sociedad. De esta manera se sentarán las bases para la construcción de una marca más humanizada y con un rol protagónico ante la sociedad, a través de la transparencia, confianza, compromiso y vocación de servicio.



4.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Las acciones estratégicas institucionales son un conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos institucionales y su cumplimiento se mide a través de indicadores y sus correspondientes metas.

4.2.1. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS

ACCIONES ESTRATÉGICAS							
AE N°	DESCRIPCIÓN	N°	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2018 META	2019 META	2020 META
AE.1	MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y GENERACIÓN DE RIESGO.	1	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO.	PORCENTAJE	67,3%	68,3%	69,3%
		2	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	PORCENTAJE	73,1%	75,0%	76,9%
		3	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA.	PORCENTAJE	72,7%	73,9%	75,1%
		4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES.	PORCENTAJE	16,5%	17,0%	17,5%
		5	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	PORCENTAJE	34,0%	35,0%	36,0%
AE.2	MEJORAR LA GESTIÓN DE DATOS RELACIONADOS AL CIUDADANO.	6	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL.	PORCENTAJE	75,5%	77,5%	79,5%
AE.3	MEJORAR EL PROCESO DE INTERRELACIÓN CON EL CIUDADANO.	7	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO.	PORCENTAJE	77,8%	78,8%	79,8%

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE

4.2.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS TRANSVERSALES


ACCIONES ESTRATÉGICAS TRANSVERSALES							
AET N°	DESCRIPCIÓN	N°	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	2018 META	2019 META	2020 META
AET.1	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL SAT.	1	PROCESOS DE SOPORTE OPTIMIZADOS.	NÚMERO	1	1	1
AET.2	GESTIONAR LOS RRHH Y FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SAT.	2	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT.	PORCENTAJE	77,0%	78,0%	79,0%
AET.3	GESTIONAR LAS TIC'S Y DESARROLLAR PROYECTOS DE INNOVACIÓN.	3	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN.	NUMERO	1	1	1
AET.4	FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL SAT.	4	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	NÚMERO	3	3	3
		5	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA.	NÚMERO	1	1	1

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE



V. RUTA ESTRATÉGICA DEL SAT DE LIMA

La Ruta Estratégica del SAT de Lima, se construye a partir de los objetivos estratégicos institucionales, acciones estratégicas y acciones estratégicas transversales ya establecidas; esto a través de una determinación de prioridades, secuencias lógicas e identificación de las unidades orgánicas responsables de su ejecución.



RUTA

PRIORIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	PRIORIDAD	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	UNIDADES ORGANICAS PARTICIPANTES
1°	MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA	1°	MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA GENERACIÓN DE RIESGO	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
		2°	MEJORAR LA GESTIÓN DE DATOS RELACIONADOS AL CIUDADANO	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS GERENCIA DE SERVICIO AL ADMINISTRADO GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
2°	CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS	1°	MEJORARA EL PROCESO DE INTERRELACIÓN CON EL CIUDADANO	GERENCIA DE SERVICIO AL ADMINISTRADO GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
				GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS GERENCIA DE INFORMÁTICA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE



VI.

**MATRIZ RESUMEN DE OBJETIVOS Y
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
(SAT)**

6.1. MATRIZ RESUMEN

Integra de manera precisa y prioritaria de manera horizontal los objetivos estratégicos institucionales, acciones estratégicas institucionales, indicadores, línea base, valor actual y metas, seguido por la fuente de datos, la fuente de verificación y las unidades orgánicas responsables de su cumplimiento. El cumplimiento de dichos objetivos aportarán al cumplimiento de las acciones estratégicas de la MML plasmadas en su PDLC 2016 -2021 y por consiguiente a sus objetivos estratégicos.

Además, es preciso mencionar que a través de la matriz resumen se podrá identificar las pautas de la estrategia desplegada por el SAT.



MATRIZ RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (SAT)

N°	Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	Línea base del indicador		Valor actual del indicador		Meta		Fuente de datos		Fuente de verificación	Responsable de la medición del indicador	Acción Estratégica Institucional	Indicador	Línea base del indicador		Valor actual del indicador		Meta		Fuente de datos	Fuente de verificación	Responsable de la medición del indicador
			Valor	Año	Valor	Año	2018	2019	2020	Año					Valor	Año	2018	2019	2020				
1	Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria	Efectividad general de la recaudación tributaria	88.3%	2015	89.5%	2016	90.5%	91.0%	91.5%	Gerencia de Informática	Presentación de Indicadores	Gerencia de Cobranza	Mejorar la gestión de cobranza y la generación de riesgo	Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	2015	66.0%	2016	67.3%	68.3%	69.3%	Gerencia de Informática	Presentación de Indicadores	Gerencia Central de Operaciones / Gerencia de Gestión de Cobranza
2	Cumplir con las expectativas de los servicios prestados a los Ciudadanos	Satisfacción General de los ciudadanos	77.0%	2015	79.0%	2016	81.0%	82.0%	83.0%	Encuesta Anual - OPE	Presentación de Resultados	Gerencia Central de Operaciones / Gerencia de Servicio al Administrado	Mejorar el proceso de interacción con el ciudadano	Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del ciudadano	2015	66.7%	2016	77.8%	78.8%	79.8%	Oficina de Planificación y Estudios Económicos	Presentación de Indicadores	Gerencia Central de Operaciones / Gerencia de Servicio al Administrado
3	Fortalecer la gestión institucional	Satisfacción general del colaborador SAT	72%	2015	75%	2016	77.0%	78.0%	79.0%	Gerencia de Recursos Humanos	Reporte de Gestión	Gerencia Central de Administración de Recursos / Gerencia de Recursos Humanos	Fortalecer la gestión institucional	Procesos de soporte optimizados	2015	5	2016	1	1	1	Gerencia de Organización y Procesos	Encuesta Interna	Gerencia Central de Innovación y Organización de Procesos
4	Fortalecer la imagen del SAT	Actividades de responsabilidad social	8	2015	4	2016	3	3	3	Oficina de Imagen Institucional	Reporte de Gestión	Gerencia Central de Innovación y Proyectos / Gerencia de Informática	Fortalecer la imagen del SAT	Desarrollo de soluciones TICs para la operación	2015	2	2016	1	1	1	Gerencia de Informática	Reporte de Gestión	Gerencia Central de Innovación y Proyectos / Gerencia de Informática

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE



VII.

ANEXOS

23



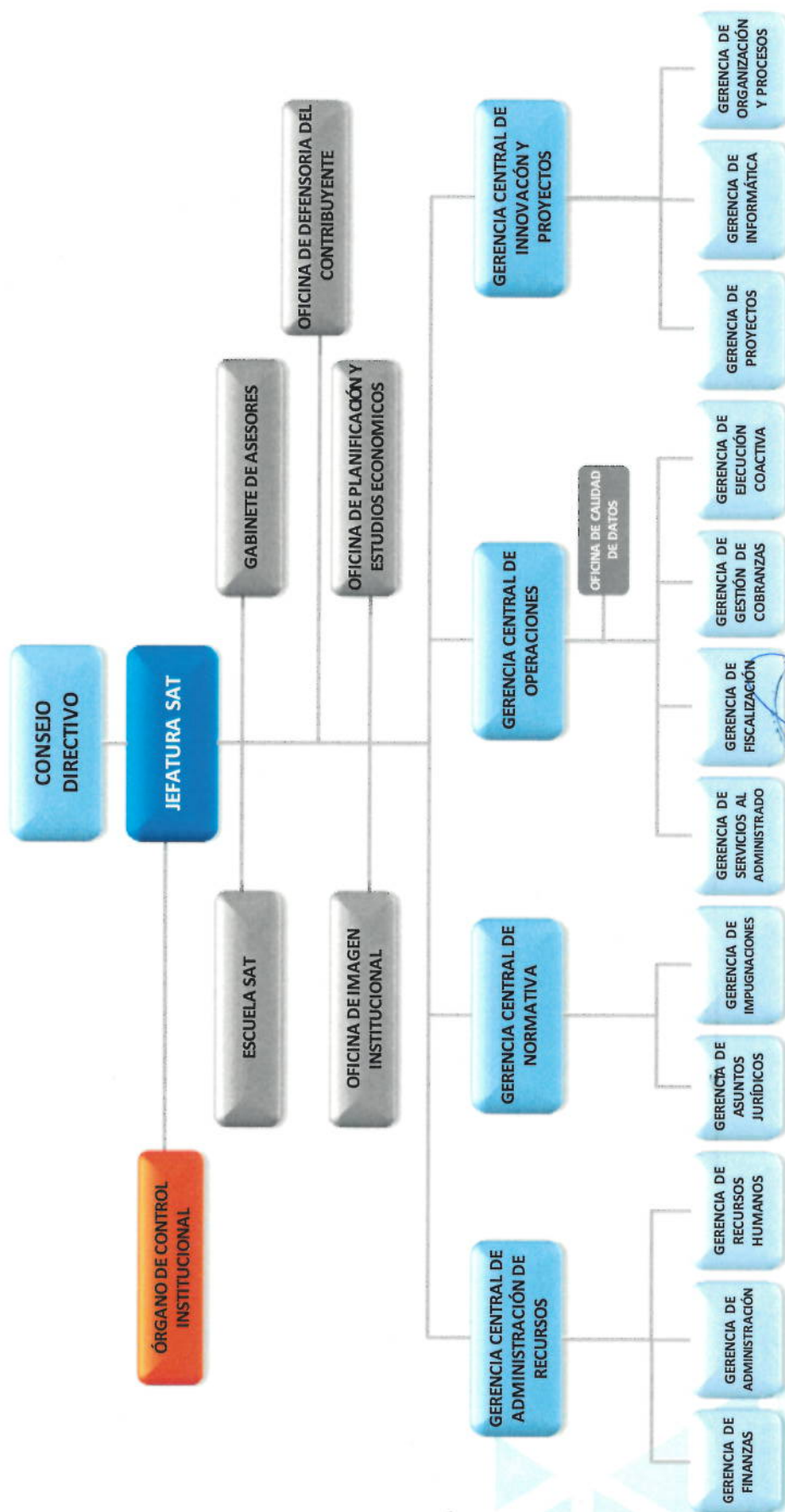
7.1 ANEXO 1: PLANTILLA DE ARTICULACIÓN

Objetivo Estratégico del PDLC 2016-2021 de la MML				Acción		Objetivo Estratégico de la MML 2017	Objetivos Estratégicos del PEI 2018-2020 del SAT de Lima				
Objetivo Estratégico del PDCL	Indicador	Línea base 2010	Meta 2018	Meta 2021	Estratégica del PDCL 2016-2021		Objetivos Estratégicos del PEI	Indicador	Línea base 2016	Meta 2018	Meta 2019
O.E.8 Fortalecer la Gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana.	Percepción de la transparencia de la MML en el uso de recursos públicos	14%	80%	100%	A.E.8.4 Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados.	O.E.1 Maximizar la Eficacia de la Recaudación Tributaria y No Tributaria	Efectividad de la recaudación tributaria	89.5%	90.5%	91.0%	91.5%
							Efectividad de la cobranza no tributaria	67,3%	72.4%	75.0%	77.5%
						O.E.2 Cumplir con las Expectativas de los Ciudadanos por los Servicios Prestados	Satisfacción general del ciudadano	79%	81%	82%	83%

Elaboración: Area Funcional de Planificación - OPE.





7.2 ANEXO 2: ORGANIGRAMA



7.3 ANEXO 3: FICHAS DE INDICADORES



FICHA ÚNICA DE INDICADOR

REVISADO POR 	APROBADO POR ^{1,2/} APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	APROBADO POR ^{1,2/} 	CÓDIGO FI.SAT.001 FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017
--	--	---	---

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad general de la recaudación tributaria.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos respecto de la emisión de un periodo.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	<input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN	Maximizar la eficacia de la recudación tributaria y no tributaria.		
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO			
EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
CALIDAD	<input type="checkbox"/>	ECONOMÍA	<input type="checkbox"/>

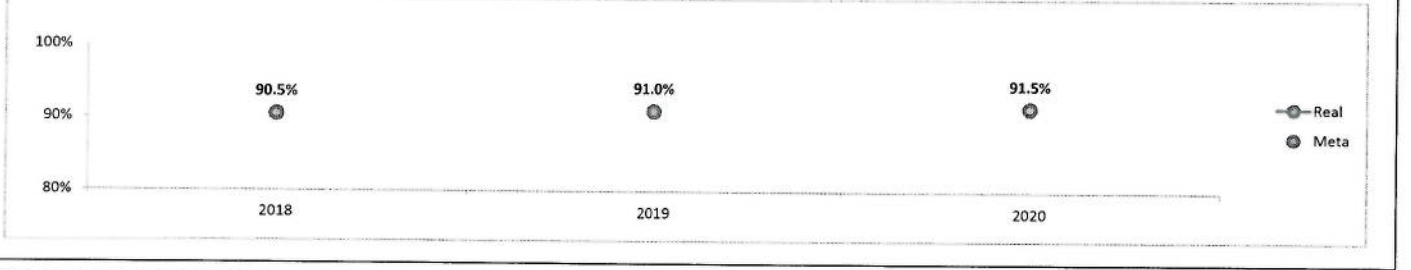
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO	
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	a: Monto insoluto pagado por Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios municipales, del año corriente. b: Monto insoluto emitido por Impuesto Predial, impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios municipales, del año corriente.
FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria
OBSERVACIONES	- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es La Gerencia de Gestión de Cobranza.
3.2 LINEA BASE	
VALOR	89.5%
FECHA DE OBTENCIÓN	2016
3.3 META	
VALOR	2018 = 90.5% 2019 = 91.0% 2020 = 91.5%
VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
MENSUAL	<input type="checkbox"/>
TRIMESTRAL	<input type="checkbox"/>
SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>
ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			

EXPRESIÓN GRÁFICA



1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
 2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
 REVISADO POR 12/	APROBADO POR 12/	 APROBADO POR 12/	CÓDIGO
 RUBEN PIZARRO GUTIERREZ ENCARGADO DE AREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN	APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	 GEORGET MONTALVAN CASAS OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	FI.SAT.002
			FECHA DE APROBACIÓN
			08/11/2017

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad general de la cobranza no tributaria.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de multas de tránsito respecto del total imposiciones en el periodo.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL											
OBJETIVO ESTRATÉGICO		X		PROCESO				ACTIVIDAD / PROYECTO			
DESCRIPCIÓN		Maximizar la eficacia de la recudación tributaria y no tributaria.									
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO											
EFICIENCIA				EFFECTIVIDAD		X		CALIDAD			
								ECONOMÍA			

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO	
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	<p>a: Número de papeletas pagadas impuestas en el año corriente</p> <p>b: Número de papeletas impuestas en el año corriente.</p>
FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera papeletas impuestas, aquellas cuya imposición fue realizado por: <ul style="list-style-type: none"> i) Inspector Municipal (Acta de control y Resolución de Sanción) ii) Efectivo PNP (papeleta de infracción) iii) SubGerencia de Fiscalización de Transporte (Imputación de Cargos). - Se considera papeletas con pagos, aquellas que fueron impuestas en el año corriente corriente y no de años anteriores. Además, se consideran para evaluación las papeletas registradas en el sistema al cierre de cada periodo de evaluación. - Los reglamentos considerados en las papeletas impuestas son: Reglamento Nacional de Tránsito (RNT), Reglamento de Transporte Urbano-GTU (RTR), Servicio de Taxi Metropolitano-GTU (SET) y Reglamento de Transporte de Carga-GTU (RTC). - No se consideran las papeletas anuladas. - El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.

3.2 LINEA BASE					
VALOR	67.3%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016		
3.3 META					
VALOR	2018 = 72.4% 2019 = 75.0% 2020 = 77.5%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020		
MENSUAL		TRIMESTRAL		SEMESTRAL	
				ANUAL	X
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.			

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			

EXPRESIÓN GRÁFICA

Año	Real (%)	Meta (%)
2018	72.4%	72.4%
2019	75.0%	75.0%
2020	77.5%	77.5%

1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
<div>REVISADO POR 1,2/ <div>SAT</div><div>Servicio de Administración Tributaria de Lima</div><div>ROBEN PIZARRO GUTIERREZ</div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div>	<div>APROBADO POR 1,2/ <div>APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div>	<div>APROBADO POR 1,2/ <div>Servicio de Administración Tributaria de Lima</div><div>GEORGET MONTALVA CASTILLO</div><div>OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div>	<div>CÓDIGO</div> <div>FI.SAT.003</div> <div>FECHA DE APROBACIÓN</div> <div>08/11/2017</div>

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción general de los ciudadanos.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios que ofrece la institución.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados				

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD		CALIDAD	X	ECONOMÍA	
------------	--	--------------	--	---------	---	----------	--

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	a: Número de ciudadanos que manifiestan, en la encuesta, estar satisfechos y totalmente satisfechos con los servicios brindados por la institución. b: Número de ciudadanos encuestados.

FUENTE DE DATOS	Informe de resultados de encuesta.
-----------------	------------------------------------

OBSERVACIONES	- La medición está alineada al cumplimiento de la RM 156-2013-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. - Los parámetros (Nivel de confianza, margen de error, probabilidad de éxito y fracaso) utilizados para determinar el tamaño de muestra por canales de atención serán establecidos mediante informe emitido por el área funcional de Estudios Economicos . - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.
---------------	---

3.2 LINEA BASE

VALOR	79.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016
-------	-------	--------------------	------

3.3 META

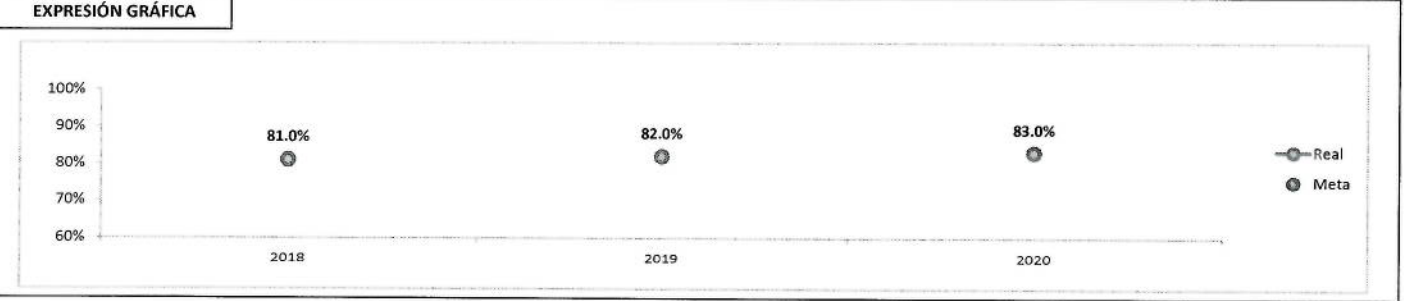
VALOR	2018 = 81.0% 2019 = 82.0% 2020 = 83.0%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
-------	--	---------------------	--

MENSUAL		TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL	X
---------	--	------------	--	-----------	--	-------	---




PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.
--------------------------------------	--

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			



1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR				
REVISADO POR 	APROBADO POR ^{1,2/} APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	APROBADO POR ^{1,2/} 	CÓDIGO FI.SAT.004 FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017	
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN				
NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno.			
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos (Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios municipales) antes de la fecha de vencimiento.			
2. TIPO DE INDICADOR				
2.1 ÁMBITO DE CONTROL				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.			
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO				
EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X	
		CALIDAD		
		ECONOMÍA		
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META				
3.1 FORMA DE CÁLCULO				
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	a: Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios, antes de la fecha de vencimiento b: Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios			
FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria			
OBSERVACIONES	- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - Los meses de vencimiento son: Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.			
3.2 LINEA BASE				
VALOR	66.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016	
3.3 META				
VALOR	2018 = 67.3% 2019 = 68.3% 2020 = 69.3%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020	
MENSUAL		TRIMESTRAL		
		SEMESTRAL		
		ANUAL	X	
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.			
4 RESULTADOS DEL INDICADOR				
PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			
EXPRESIÓN GRÁFICA				
				

1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.

2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

OPE-FO001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
<div><div>REVISADO POR^{1,2/}</div><div><div><div>REVISADO POR^{1,2/}</div><div>GEORGET MONTALVA CASTILLO</div><div>OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div></div></div>	<div><div>APROBADO POR^{1,2/}</div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div>	<div><div>APROBADO POR^{1,2/}</div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div>	<div><div>CÓDIGO</div><div>FI.SAT.005</div><div>FECHA DE APROBACIÓN</div><div>08/11/2017</div></div>
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL INDICADOR		Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo.	
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos en estado coactivo, del año corriente.	
2. TIPO DE INDICADOR			
2.1 ÁMBITO DE CONTROL			
OBJETIVO ESTRATÉGICO		X	PROCESO
DESCRIPCIÓN		Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.	
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO			
EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
CALIDAD		ECONOMÍA	
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META			
3.1 FORMA DE CÁLCULO			
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	
$x = \frac{a}{b} * 100\%$		a: Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios, de la deuda en estado coactivo, del año corriente. b: Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios, en estado coactivo, del año corriente.	
FUENTE DE DATOS		Sistema de Información para la Administración Tributaria	
OBSERVACIONES		- El monto insoluto emitido y pagado es respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - Se considera estado coactivo a partir de la REC notificada o activa del año corriente. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Ejecución Coactiva.	
3.2 LÍNEA BASE			
VALOR		65.7%	FECHA DE OBTENCIÓN
			'2016
3.3 META			
VALOR		2018 = 73.1% 2019 = 75.0% 2020 = 76.9%	VIGENCIA DE LA META
			Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
MENSUAL		TRIMESTRAL	SEMESTRAL
			ANUAL
			X
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.	
4 RESULTADOS DEL INDICADOR			
PERIO.		2018	2019
RESUL.	Real		
EXPRESIÓN GRÁFICA			
1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas. 2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.			

FICHA ÚNICA DE INDICADOR									
<div>REVISADO POR RUBEN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div>		APROBADO POR ^{1,2/}		<div>APROBADO POR^{1,2/} ROFRET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div>		CÓDIGO			
		APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT				FI.SAT.006			
		U. O. RESPONSABLE				FECHA DE APROBACIÓN			
						08/11/2017			

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada.								
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de recaudación de deuda corriente, cuyo medio de determinación fue realizado por fiscalización.								

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.				

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	--------------	---	---------	--	----------	--

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	a: Monto insoluto pagado de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A) b: Monto insoluto de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A)

FUENTE DE DATOS

Sistema de Información para la Administración Tributaria
--

OBSERVACIONES

- El monto insoluto emitido y de pago son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. - Los meses de vencimiento son: Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.

3.2 LINEA BASE

VALOR	70.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016
-------	-------	--------------------	------

3.3 META

VALOR	2018 = 72.7% 2019 = 73.9% 2020 = 75.1%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
-------	--	---------------------	--

MENSUAL		TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL	X
---------	--	------------	--	-----------	--	-------	---

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO

- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			

EXPRESIÓN GRÁFICA

1/ Mediante Sesión Ordinaria Nº 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

OPE-FO001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
REVISADO POR 1,2/  ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN	APROBADO POR 1,2/ APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	APROBADO POR 1,2/  OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	CÓDIGO FI.SAT.007 FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Reducción de la cartera tributaria de años anteriores.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de los saldos de deuda de años anteriores.

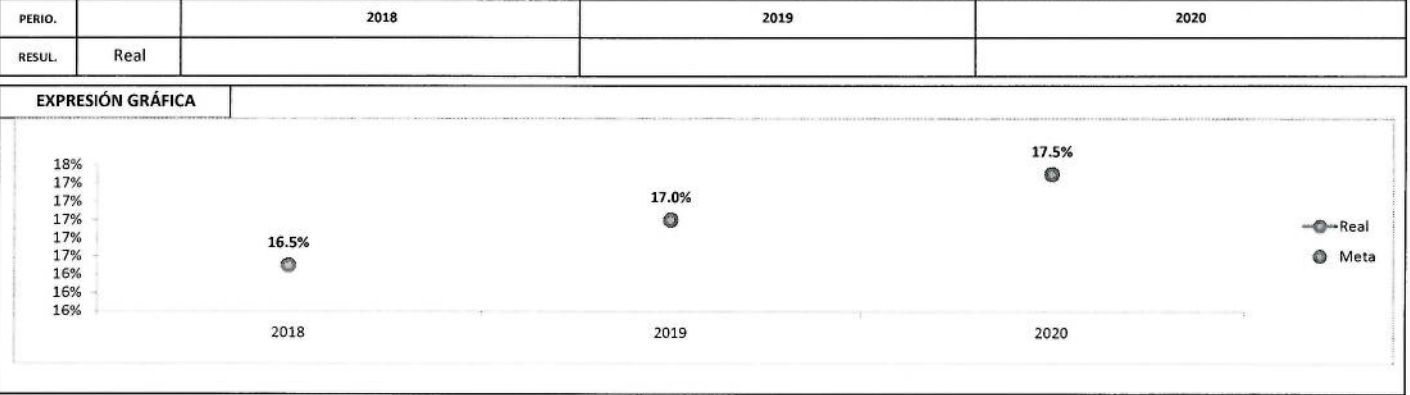
2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
DESCRIPCIÓN	Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.		
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO			
EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
		CALIDAD	
		ECONOMÍA	

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO	
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \left[\frac{a + b}{c + d} \right] * 100\%$	a: Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores (saldos). b: Monto recaudado en el año corriente por nueva deuda emitida de años anteriores (saldos). c: Saldos de deuda emitida de años anteriores. d: Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores.
FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria
OBSERVACIONES	- Los montos de emisión de deuda y recaudación son en estado insoluto. - Se precisa que el Saldo considerado en la expresión matemática es respecto al cierre del año anterior del periodo de medición. - Se considera el monto insoluto de los conceptos: Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Ejecución Coactiva.
3.2 LINEA BASE	
VALOR	16.3%
FECHA DE OBTENCIÓN	2016
3.3 META	
VALOR	2018 = 16.5% 2019 = 17.0% 2020 = 17.5%
VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
MENSUAL	
TRIMESTRAL	
SEMESTRAL	
ANUAL	X
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.

4 RESULTADOS DEL INDICADOR



1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
<div><div><div>SAT</div><div>REVISADO POR 1,2/</div><div>Servicio de Administración Tributaria de Lima</div><div>RUBÉN PIZARRO GUTIERREZ</div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div>	<div><div><div>SAT</div><div>APROBADO POR 1,2/</div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div></div>	<div><div><div>SAT</div><div>APROBADO POR 1,2/</div><div>Oficina de Planificación y Estudios Económicos</div><div>GEORRET MONTALVAN CASTILLO</div></div></div>	<div><div>CÓDIGO</div><div>FI.SAT.010</div><div>FECHA DE APROBACIÓN</div><div>08/11/2017</div></div>

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Contribuyentes con teléfono y/o email.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de contribuyentes que cuenta con registros de telefonos y/o email.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Mejorar la gestión de datos relacionados al ciudadano.				

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	--------------	---	---------	--	----------	--

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	a: Número de contribuyentes con telefono y/o email. b: Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación.

FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria
OBSERVACIONES	- Se considera a los contribuyentes que a la fecha cuentan con telefono y/o email registrado. - El número de contribuyentes con telefono y/o email consiste en la suma de contribuyentes: i) Con telefono e E-mail, ii) Solo con E-mail y iii) Solo con telefono. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.

3.2 LINEA BASE

VALOR	75.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016
-------	-------	--------------------	------

3.3 META

VALOR	2018 = 75.5% 2019 = 77.5% 2020 = 79.5%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020				
MENSUAL		TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL	X
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Trimestral - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.						

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			

EXPRESIÓN GRÁFICA

Año	Real	Meta
2018	75.5%	75.5%
2019	77.5%	77.5%
2020	79.5%	79.5%

1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estrategicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

OPE-FO001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR																
<div><div><div>SAT</div><div>REVISADO POR</div><div>1,2/</div><div>RUBEN PIZARRO GUTIERREZ</div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div>	<div><div><div>APROBADO POR</div><div>1,2/</div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA</div><div>N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div></div>	<div><div><div>APROBADO POR</div><div>1,2/</div><div>GEORRET MONTALVA CASTILLO</div><div>OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div></div>	<div><div>CÓDIGO</div><div>FI.SAT.012</div><div>FECHA DE APROBACIÓN</div><div>08/11/2017</div></div>													
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN																
NOMBRE DEL INDICADOR		Procesos de soporte optimizados.														
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el número de procesos de soporte a la gestión que hayan sido evaluados y optimizados														
2. TIPO DE INDICADOR																
2.1 ÁMBITO DE CONTROL																
OBJETIVO ESTRATÉGICO		X	PROCESO													
DESCRIPCIÓN		Optimizar procesos de soporte para la operación institucional.														
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO																
EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X													
		CALIDAD														
		ECONOMÍA														
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META																
3.1 FORMA DE CÁLCULO																
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES														
x = a		a: Número de procesos de soporte de nivel 1 del MAPRO que fueron evaluados y optimizados														
FUENTE DE DATOS		Reporte de la Gerencia de Organización y Procesos.														
OBSERVACIONES		- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Organización y Procesos.														
3.2 LINEA BASE																
VALOR		FECHA DE OBTENCIÓN														
5		'2016														
3.3 META																
VALOR		VIGENCIA DE LA META														
2018 = 1 2019 = 1 2020 = 1		Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020														
MENSUAL		TRIMESTRAL	SEMESTRAL													
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		- Período: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.														
4 RESULTADOS DEL INDICADOR																
PERIO.		2018	2019	2020												
RESUL.	Real															
EXPRESIÓN GRÁFICA																
<table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Real</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2019</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2020</td><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table>					Año	Real	Meta	2018	1	1	2019	1	1	2020	1	1
Año	Real	Meta														
2018	1	1														
2019	1	1														
2020	1	1														
1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas. 2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.																
OPE-F0001.V2																

FICHA ÚNICA DE INDICADOR									
<div><div><div>SAT</div><div>REVISADO POR 1/1</div><div>RUBEN PARRA GUTIERREZ</div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div>		APROBADO POR 1,2/		APROBADO POR 1,2/		CÓDIGO			
		APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT		GEOFFRET MONTALVA		FI.SAT.014			
		U. O. RESPONSABLE		OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS		FECHA DE APROBACIÓN			
						08/11/2017			
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN									
NOMBRE DEL INDICADOR		Satisfaccion general del colaborador SAT.							
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el grado de satisfacción de los colaboradores por trabajar en el SAT							
2. TIPO DE INDICADOR									
2.1 ÁMBITO DE CONTROL									
OBJETIVO ESTRATÉGICO		X		PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO			
DESCRIPCIÓN		Fortalecer la cultura y el clima organizacional SAT.							
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO									
EFICIENCIA				EFECTIVIDAD				CALIDAD	
						X		ECONOMÍA	
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META									
3.1 FORMA DE CÁLCULO									
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES							
$x = \frac{a}{b} * 100\%$		a: Número de colaboradores que responden en la encuesta estar satisfechos y muy satisfechos de trabajar en el SAT. b: Número de colaboradores que respondieron la encuesta.							
FUENTE DE DATOS		Reporte de la encuesta de satisfacción de colaboradores SAT							
OBSERVACIONES		- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Recursos Humanos.							
3.2 LINEA BASE									
VALOR		75.0%		FECHA DE OBTENCIÓN		2016			
3.3 META									
VALOR		2018 = 77% 2019 = 78% 2020 = 79%		VIGENCIA DE LA META		Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020			
MENSUAL				TRIMESTRAL				SEMESTRAL	
								ANUAL	
								X	
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		- Periodo: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.							
4 RESULTADOS DEL INDICADOR									
PERIO.		2018		2019		2020			
RESUL.		Real							
EXPRESIÓN GRÁFICA		<div><div><div>100%</div><div>90%</div><div>80%</div><div>70%</div><div>60%</div><div>50%</div></div><div><div>77%</div><div>78%</div><div>79%</div></div><div><div>2018</div><div>2019</div><div>2020</div></div><div><div>Real</div><div>Meta</div></div></div>							
<div><div>1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estrategicos con sus metas respectivas.</div><div>2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.</div></div>									
OPE-FO001.V2									

FICHA ÚNICA DE INDICADOR															
<div>REVISADO POR 1,2/ <div><div>31/10/2017</div><div>RUEN PIZARRO GUTIERREZ</div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div>		<div>APROBADO POR 1,2/ APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE</div>		<div>APROBADO POR 1,2/ <div><div>31/10/2017</div><div>GEORGET MONTALVA CASTILLO</div><div>OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div></div>		<div>CÓDIGO FI.SAT.015</div> <div>FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017</div>									
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN															
NOMBRE DEL INDICADOR		Desarrollo de soluciones TIC'S para la operación.													
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el número de desarrollo de soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones que se han implementado para apoyar la adecuada operación de la institución.													
2. TIPO DE INDICADOR															
2.1 ÁMBITO DE CONTROL															
OBJETIVO ESTRATÉGICO		X		PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO									
DESCRIPCIÓN		Implementar soluciones TIC'S que soporten la demanda de servicios.													
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO															
EFICIENCIA				EFFECTIVIDAD				CALIDAD		X		ECONOMÍA			
3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META															
3.1 FORMA DE CÁLCULO															
EXPRESIÓN MATEMÁTICA				DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES											
x = a				a: Numero de soluciones TIC'S implementadas											
FUENTE DE DATOS		Reporte de la Gerencia de Informática													
OBSERVACIONES		- Las soluciones TIC's deben mejorar la gestión de la información que se recibe y produce en el proceso de realización del servicio y de soporte. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Informática.													
3.2 LINEA BASE															
VALOR		2		FECHA DE OBTENCIÓN		2016									
3.3 META															
VALOR		2018 = 1 2019 = 1 2020 = 1		VIGENCIA DE LA META		Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020									
MENSUAL				TRIMESTRAL				SEMESTRAL				ANUAL		X	
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		- Periodo: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.													
4 RESULTADOS DEL INDICADOR															
PERIO.		2018		2019		2020									
RESUL.		Real													
EXPRESIÓN GRÁFICA		<div><div>4 3 2 1 0</div><div><div>1</div><div>1</div><div>1</div></div><div>201820192020</div><div><div>Real</div><div>Meta</div></div></div>													
1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estrategicos con sus metas respectivas. 2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.															

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
<div><div>REVISADO POR</div><div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div>	<div><div>APROBADO POR^{1,2/}</div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div><div>U. O. RESPONSABLE</div></div>	<div><div>APROBADO POR^{1,2/}</div><div><div>SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div></div>	<div><div>CÓDIGO</div><div>FI.SAT.011</div><div>FECHA DE APROBACIÓN</div><div>08/11/2017</div></div>

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Actividades de responsabilidad social.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el número de intervenciones del SAT en las actividades de responsabilidad social realizadas en el giro institucional

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Fortalecer la imagen institucional del SAT				

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD		CAIDAD		ECONOMÍA	
------------	---	--------------	--	--------	--	----------	--

3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$x = a$	a: Número de intervenciones del SAT en acciones de responsabilidad social en las que se participe en todo o parte del diseño, ejecución y/o difusión realizadas en el giro institucional y/o que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

FUENTE DE DATOS	Reporte de gestión de la Oficina de Imagen Institucional.
OBSERVACIONES	- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Oficina de Imagen Institucional.

3.2 LÍNEA BASE

VALOR	4	FECHA DE OBTENCIÓN	2016
-------	---	--------------------	------

3.3 META

VALOR	2018 = 3 2019 = 3 2020 = 3	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020				
MENSUAL		TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL	X
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	- Periodo: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.						

4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.		2018	2019	2020
RESUL.	Real			

EXPRESIÓN GRÁFICA

Año	Meta	Real
2018	3	3
2019	3	3
2020	3	3

1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

OPE-FO001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR													
<div><div>REVISADO POR</div><div><div>1,2/</div><div><div>ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</div></div></div></div>	<div><div>APROBADO POR</div><div><div>1,2/</div><div><div>APROBADA A TRAVÉS DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</div></div></div></div>	<div><div>APROBADO POR</div><div><div>1,2/</div><div><div>OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</div></div></div></div>	<div><div>CÓDIGO</div><div>FI.SAT.011</div></div> <div><div>FECHA DE APROBACIÓN</div><div>08/11/2017</div></div>										
<div>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</div> <div><div><div>NOMBRE DEL INDICADOR</div><div>Programas de Cultura Tributaria</div></div><div><div>OBJETIVO DEL INDICADOR</div><div>Destacar la importancia de la cultura tributaria y su aporte en la sociedad. Considerando que la cultura tributaria es la base para la recaudación y fuente de financiamiento de acciones orientadas a la sociedad.</div></div></div>													
<div>2. TIPO DE INDICADOR</div> <div><div><div>3.1 ÁMBITO DE CONTROL</div><div><div>OBJETIVO ESTRATÉGICO</div><div>X</div><div>PROCESO</div><div></div><div>ACTIVIDAD / PROYECTO</div><div></div></div><div><div>DESCRIPCIÓN</div><div>Fortalecer la imagen institucional del SAT</div></div></div><div><div>3.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</div><div><div>EFICIENCIA</div><div>X</div><div>EFFECTIVIDAD</div><div></div><div>CAIDAD</div><div></div><div>ECONOMÍA</div><div></div></div></div></div>													
<div>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</div> <div><div><div>3.1 FORMA DE CÁLCULO</div><div><div>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</div><div>$x = a$</div></div><div><div>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</div><div>a: Número de programas en el cual participe el SAT, bien sea en todo o en parte del desarrollo de los programas orientados a la cultura tributaria.</div></div></div><div><div>FUENTE DE DATOS</div><div>Reporte de gestión de la Oficina de Imagen Institucional.</div></div><div><div>OBSERVACIONES</div><div>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Oficina de Imagen Institucional.</div></div><div><div>3.2 LÍNEA BASE</div><div><div>VALOR</div><div>-</div><div>FECHA DE OBTENCIÓN</div><div>2016</div></div><div><div>3.3 META</div><div><div>VALOR</div><div>2018 = 1 2019 = 1 2020 = 1</div><div><div>VIGENCIA DE LA META</div><div>Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</div></div><div><div>MENSUAL</div><div></div><div>TRIMESTRAL</div><div></div><div>SEMESTRAL</div><div></div><div>ANUAL</div><div>X</div></div><div><div>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</div><div><div>- Período: Anual</div><div>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</div><div>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</div></div></div></div></div></div></div>													
<div>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</div> <table><thead><tr><th>PERIO.</th><th></th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESUL.</td><td>Real</td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <div><div>EXPRESIÓN GRÁFICA</div><div><div><div>4</div><div>3</div><div>2</div><div>1</div><div>0</div></div><div><div>2018</div><div>2019</div><div>2020</div></div><div><div>Real</div><div>Meta</div></div><div><div>1</div><div>1</div><div>1</div></div></div></div> <div><div>1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores estratégicos con sus metas respectivas.</div><div>2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.</div></div> <div>OPE-FO001.V2</div>				PERIO.		2018	2019	2020	RESUL.	Real			
PERIO.		2018	2019	2020									
RESUL.	Real												

7.4 ANEXO 4: GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción estratégica:**

Es el conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico y que involucra el uso de recursos. Asimismo, cuentan con unidad de medida y meta física determinada. Permite articular de manera coherente e integrada con otras acciones estratégicas el logro de los objetivos estratégicos.

- **Articulación:**

Es el proceso mediante el cual se desarrollan las relaciones gubernamentales, en base al establecimiento de canales o sinergias interinstitucionales entre las diversas instancias (en y de los diversos niveles de gobierno) que gestionan las políticas públicas; buscando un fin común en el marco del papel del Estado.

- **Comunicación estratégica:**

Consiste en la capacidad de transmitir, influir y persuadir a los actores y grupos sociales de manera que se comparten de cierta forma que generen un entorno que favorezca el logro de los objetivos tanto de la empresa como los de ellos mismos. El carácter estratégico de la comunicación se basa en que ésta produzca los cambios y/o efectos que deseamos.

- **Gestión estratégica para resultados:**

Es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación estratégica de los recursos a productos y resultados medibles a favor de la población o del beneficiario de la intervención.

- **Meta:**

Es el valor proyectado del indicador para hacer seguimiento al logro de los objetivos estratégicos.

- **Misión:**

Es el concepto que define la razón de ser de la entidad en el marco de las competencias y funciones establecidas en su ley de creación, y de acuerdo a los criterios de la modernización del Estado.

- **Objetivo estratégico:**

Es la descripción del propósito a ser alcanzado, que es medido a través de indicadores y sus correspondientes metas, las cuales se establecen de acuerdo al periodo del plan estratégico. El objetivo estratégico está compuesto por el propósito, los indicadores y las metas.



- **Planes articulados:**

Consiste en el proceso de construir una secuencia lógica y contributiva en alguno de los aspectos importantes de los planes. Para el caso de los planes estratégicos y según la directiva general del proceso de planeamiento estratégico la articulación se realiza a través de sus objetivos estratégicos, indicadores y metas con la cadena de planes (hacia el nivel superior e inferior).

- **Planeamiento estratégico institucional:**

El planeamiento estratégico es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos.

- **Resultado:**

Es el cambio que se desea lograr en las condiciones, características, atributos o necesidades de una población (personas) o en el entorno en el que éstas interactúan.

- **Ruta estratégica:**

Es el conjunto secuencial de objetivos estratégicos y acciones estratégicas ordenadas según su prioridad.

- **SINAPLAN:**

Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico que constituye el conjunto articulado e integrado de órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional para promover y orientar el desarrollo armónico y sostenido del país.

- **CEPLAN:**

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, es el organismo técnico especializado que ejerce la función de órgano rector, orientador y de coordinación del sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. Está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

- **PEDN:**

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, documento que define los objetivos nacionales con visión prospectiva y orienta la planificación estratégica del país, es elaborado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico en coordinación con los demás actores del SINAPLAN.

- **PESEM:**

Plan Estratégico Sectorial Multianual, elaborado por los 19 Ministerios en representación de cada uno de los sectores de acción del gobierno nacional para un periodo de 5 años.



- **PEI:**

Plan Estratégico Institucional, documento para la planificación y orientación de la gestión estratégica de las instituciones públicas elaboradas por un periodo de 3 años.

- **POI:**

Plan Operativo Institucional, documento para la planificación operativa y presupuestal de las entidades del sector público. Su vigencia es anual.

- **PCM:**


Presidencia del Consejo de Ministros, es el organismo que articula la acción del Gobierno Central, promueve, coordina y articula políticas nacionales con las entidades del Estado, la Sociedad Civil y el Sector Privado.

7.5 ANEXO 5: EQUIPO TÉCNICO DE PLANIFICACIÓN

- **Geofret Montalvan Castillo**
- **Ruben Pizarro Gutierrez**
- **Luis Javier López Vásquez**
- **Gissell Ortiz Campos**
- **Melissa Rengifo Mondragon**
- **Robles Cerna Jhony**

44





SAT *Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

www.sat.gob.pe

