

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*



*Plan Estratégico  
Institucional  
**2018 - 2020***

# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3.</b>
<b>I. SÍNTESIS DE LA FASE ESTRATÉGICA</b>	<b>4.</b>
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.
<b>II. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL SAT DE LIMA</b>	<b>12.</b>
<b>III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA</b>	<b>14.</b>
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.
<b>IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DEL SAT DE LIMA</b>	<b>17.</b>
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.
<b>V. RUTA ESTRATÉGICA DEL SAT DE LIMA</b>	<b>20.</b>
<b>VI. MATRIZ RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (SAT)</b>	<b>21.</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	<b>23.</b>



*Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020*

# 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)<sup>1</sup>2018-2020 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 Estratégico<sup>2</sup>, aprobada con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 010-2016-CEPLAN/PCD.

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.



*Onc*  
Danitza Milosevich Caballero  
Jefe del SAT



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

<sup>2</sup> 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 ESTRÁTÉGICA

## 1.1 ESCENARIO APUESTA DELPDL-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 2025<sup>3</sup> 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 universitaria<sup>4</sup> a nivel país, esto afirma el proceso de oferta de calidad acreditada, nivelada a estándares internacionales; seguirá aportando por encima del tercio del PBI nacional<sup>5</sup>.

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

4

- Lima Metropolitana, facilita y reorienta el desarrollo de nuevas centralidades en ciudades compensatorias cercanas; aprovechando las ventajas comparativas representadas 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.

<sup>3</sup> Cooperación Técnica de Japón JICA.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.



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 sostenido<sup>6</sup>, 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.**

<sup>6</sup> 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](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%
	M <sup>2</sup> de área verde por habitante.	4.2	2014	5.0	6.5
O.E.4 Mejorar el acceso de la población vulnerable a los servicios públicos esenciales.	Porcentaje de aguas residuales tratadas**	62%	2013	95%	95%
	Emisiones de CO <sub>2</sub> .	1.82	2012	1.75	1.65
O.E.5 Reducir los niveles de inseguridad ciudadana.	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%
O.E.4 Mejorar el acceso de la población vulnerable a los servicios públicos esenciales.	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%
O.E.4 Mejorar el acceso de la población vulnerable a los servicios públicos esenciales.	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
O.E.5 Reducir los niveles de inseguridad ciudadana.	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. Acción 3.1 Implementación de un sistema integrado metropolitano de residuos sólidos.
O.E.3 Reducir los niveles de contaminación ambiental.	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.



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”.



#### 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.



### 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: Área Funcional de Planificación - OPE

16



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

## 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.

### MAPA ESTRATÉGICO



## 4.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRÁTÉGICAS 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 ESTRÁTÉGICAS

ACCIONES ESTRÁTÉGICAS							
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: Área Funcional de Planificación - OPE

19

### 4.2.2. INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRÁTÉGICAS TRANSVERSALES

ACCIONES ESTRÁTÉGICAS 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.	NÚMERO	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: Área Funcional de Planificación - OPE



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

## 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 ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL	PRIORIDAD	ACCIÓN ESTRÁTÉGICA 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
			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
			FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL SAT	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS
			GESTIONAR LAS TIC'S Y DESARROLLAR PROYECTOS DE INNOVACIÓN	GERENCIA DE INFORMÁTICA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS
			FORTALECER LA IMAGEN DEL SAT	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL
			GESTIONAR LOS RRHH Y FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SAT	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Elaboración: Área Funcional de Planificación - OPE



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

## 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.

21



## MATRIZ RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRÁTÉGICAS INSTITUCIONALES (SAT)

Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020



**Elaboración: Área Funcional de Planificación - OPE**

## VII.

# ANEXOS

23



## 7.1 ANEXO 1: PLANTILLA DE ARTICULACIÓN

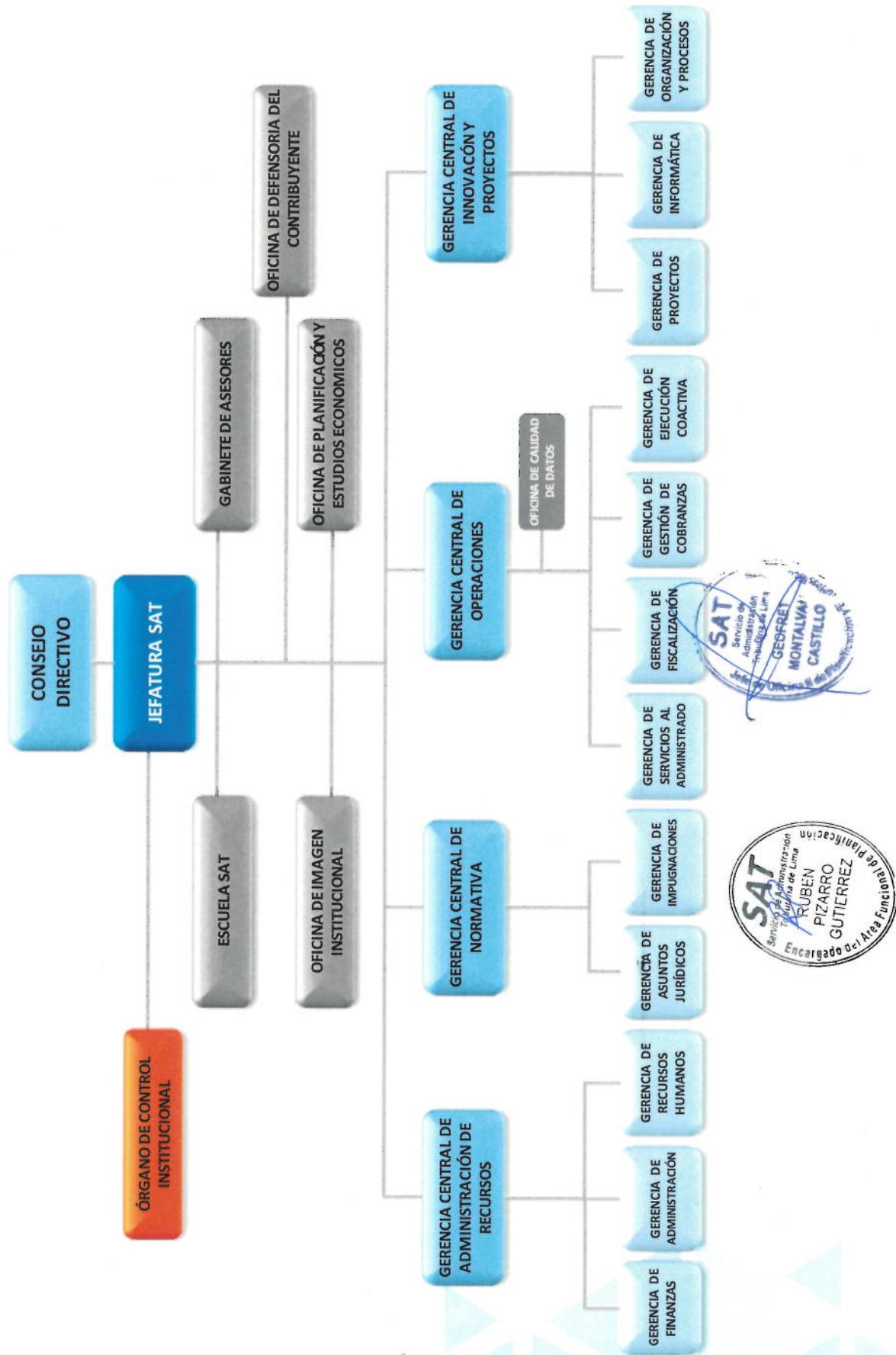
Objetivo Estratégico del PDLIC 2016-2021 de la MML					Acción Estratégica del PDCI 2016-2021	Objetivo Estratégico de la MML 2017	Objetivos Estratégicos del PEI 2018-2020 del SAT de Lima			
Objetivo Estratégico del PDCI	Indicador	Línea base 2010	Meta 2018	Meta 2021	Línea base 2016	Indicador	Línea base 2016	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
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.6 Fortalecer la Gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana	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%
	O.E.8 Fortalecer la Gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana.	14%	80%	100%	A.E.8.4 Fortalecimiento de la gestión administrativa municipal por procesos y resultados.	O.E.6 Fortalecer la Gestión Regional, Provincial, Local y Metropolitana	O.E.2 Cumplir con las Expectativas de los Ciudadanos por los Servicios Prestados	Satisfacción general del ciudadano	79%	81% 82% 83%

Elaboración: Área Funcional de Planificación - OPE.



Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020

## 7.2 ANEXO 2: ORGANIGRAMA

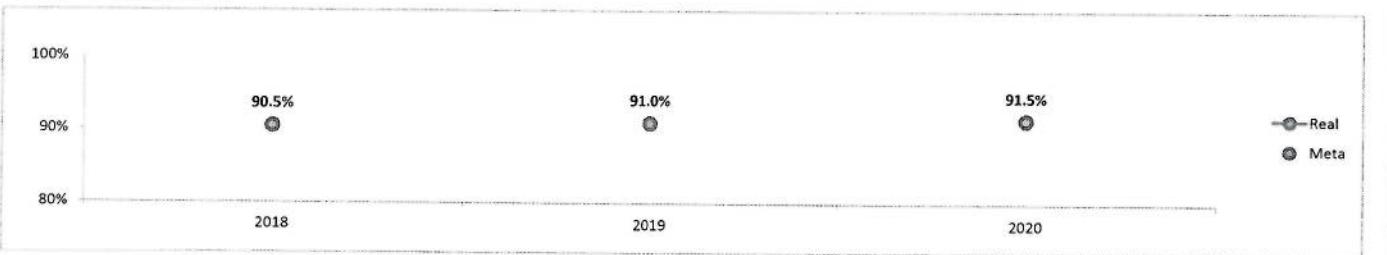


*Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020*

### 7.3 ANEXO 3: FICHAS DE INDICADORES

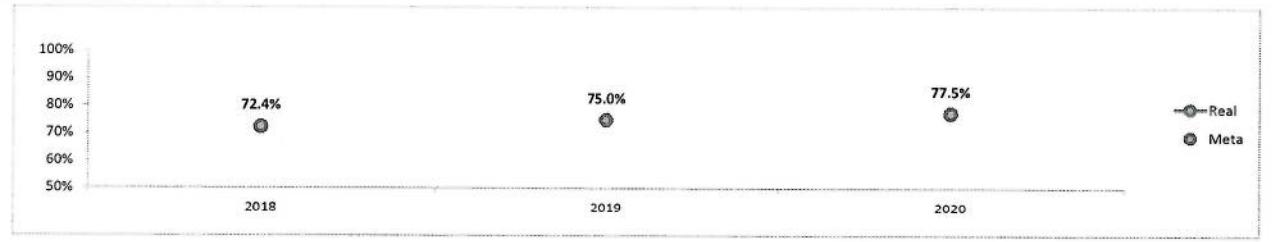
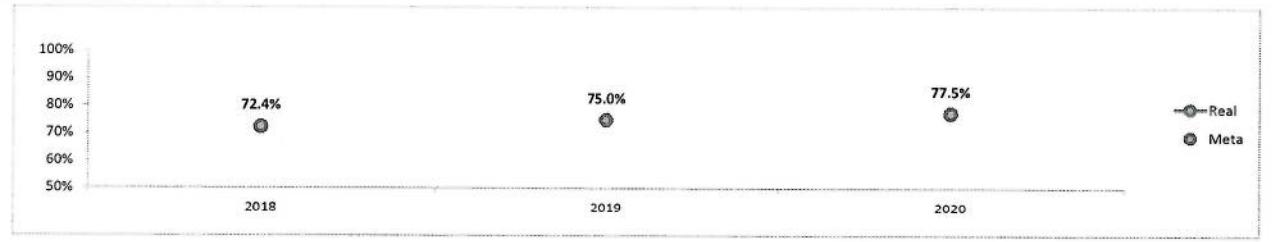
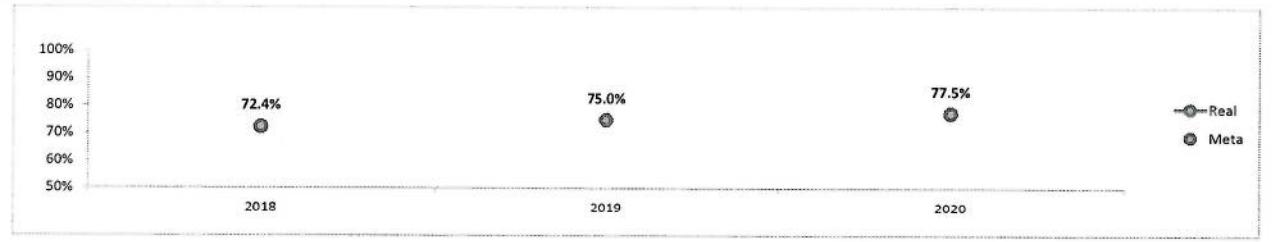


*Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020*

FICHA ÚNICA DE INDICADOR																	
 <p><b>RÉVISADO POR:</b> Ricardo Benítez Zarro Gutiérrez ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup>:</b>  APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA Nº 268-2017-CD-SAT  U. O. RESPONSABLE	 <p><b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup>:</b> Administración Tributaria Lima GEORET MONTALVAN CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN, ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<b>CÓDIGO</b> FI.SAT.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017														
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>																	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b> Efectividad general de la recaudación tributaria.																	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b> Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos respecto de la emisión de un periodo.																	
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b>																	
<b>2.1 ÁMBITO DE CONTROL</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">PROCESO</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>DESCRIPCIÓN</td> <td colspan="3">Maximizar la eficacia de la recudación tributaria y no tributaria.</td> </tr> </table>				OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO		DESCRIPCIÓN	Maximizar la eficacia de la recudación tributaria y no tributaria.								
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO															
DESCRIPCIÓN	Maximizar la eficacia de la recudación tributaria y no tributaria.																
<b>2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">EFICIENCIA</td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">CALIDAD</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>EFFECTIVIDAD</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>ECONOMÍA</td> <td></td> </tr> </table>				EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD		EFFECTIVIDAD		<input type="checkbox"/>	ECONOMÍA					
EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD														
EFFECTIVIDAD		<input type="checkbox"/>	ECONOMÍA														
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b>																	
<b>3.1 FORMA DE CÁLCULO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td style="width: 50%;">DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td><math display="block">X = \frac{a}{b} * 100\%</math></td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>FUENTE DE DATOS</td> <td>Sistema de Información para la Administración Tributaria</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td>- 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.</td> </tr> </table>				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.						
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.																
<b>3.2 LINEA BASE</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">VALOR</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">89.5%</td> <td style="width: 33%;">FECHA DE OBTENCIÓN</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">2016</td> </tr> </table>				VALOR	89.5%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016										
VALOR	89.5%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016														
<b>3.3 META</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">VALOR</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">2018 = 90.5% 2019 = 91.0% 2020 = 91.5%</td> <td style="width: 33%;">VIGENCIA DE LA META</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</td> </tr> <tr> <td>MENSUAL</td> <td></td> <td>TRIMESTRAL</td> <td>SEMANAL</td> </tr> <tr> <td>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</td> <td colspan="3">           - Periodo: Trimestral            - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.            - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.         </td> </tr> </table>				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		TRIMESTRAL	SEMANAL	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.		
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		TRIMESTRAL	SEMANAL														
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.																
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b>																	
PERIO.		2018	2019														
RESUL.	Real		2020														
<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;">  <p>El gráfico es un scatter plot con una escala de 80% a 100% en el eje vertical. Los datos representan la efectividad general de la recaudación tributaria:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Real (%)</th> <th>Meta (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>90.5</td> <td>90.5</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>91.0</td> <td>91.0</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>91.5</td> <td>91.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>La leyenda indica que el círculo gris oscuro representa la "Real" y el círculo gris claro la "Meta".</p> </div>				Año	Real (%)	Meta (%)	2018	90.5	90.5	2019	91.0	91.0	2020	91.5	91.5		
Año	Real (%)	Meta (%)															
2018	90.5	90.5															
2019	91.0	91.0															
2020	91.5	91.5															

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.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR																			
 <p>REVISADO POR<sup>1,2/</sup> Servicio de Administración Tributaria de Lima Efecto PNP (papeleta de infracción) <b>RUBEN PIZARRO GUTIERREZ</b> ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></p> <p>APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</p> <p>U. O. RESPONSABLE</p>	 <p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup> Servicio de Administración Tributaria de Lima <b>GEOFRET MONTALVAN</b> OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<p>CÓDIGO</p> <p>FI.SAT.002</p> <p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <p>08/11/2017</p>																
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">NOMBRE DEL INDICADOR</td> <td colspan="3">Efectividad general de la cobranza no tributaria.</td> </tr> <tr> <td>OBJETIVO DEL INDICADOR</td> <td colspan="3">Medir el nivel de pago de multas de tránsito respecto del total imposiciones en el periodo.</td> </tr> </table>				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.										
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.																		
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">2.1 ÁMBITO DE CONTROL</td> <td style="width: 25%;">OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">PROCESO</td> </tr> <tr> <td>DESCRIPCIÓN</td> <td colspan="3">Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria.</td> </tr> <tr> <td>EFICIENCIA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>ECONOMÍA</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">ACTIVIDAD / PROYECTO</td> </tr> </table>				2.1 ÁMBITO DE CONTROL	OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	DESCRIPCIÓN	Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria.			EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD	ECONOMÍA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO
2.1 ÁMBITO DE CONTROL	OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO																
DESCRIPCIÓN	Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria.																		
EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD																
ECONOMÍA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO																
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">3.1 FORMA DE CÁLCULO</td> <td style="width: 50%;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> </tr> <tr> <td></td> <td><math display="block">x = \frac{a}{b} * 100\%</math></td> </tr> <tr> <td></td> <td>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td></td> <td>a: Número de papeletas pagadas impuestas en el año corriente</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b: Número de papeletas impuestas en el año corriente.</td> </tr> </table>				3.1 FORMA DE CÁLCULO	EXPRESIÓN MATEMÁTICA		$x = \frac{a}{b} * 100\%$		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		a: Número de papeletas pagadas impuestas en el año corriente		b: Número de papeletas impuestas en el año corriente.						
3.1 FORMA DE CÁLCULO	EXPRESIÓN MATEMÁTICA																		
	$x = \frac{a}{b} * 100\%$																		
	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES																		
	a: Número de papeletas pagadas impuestas en el año corriente																		
	b: Número de papeletas impuestas en el año corriente.																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">FUENTE DE DATOS</td> <td colspan="3">Sistema de Información para la Administración Tributaria</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td colspan="3"> <p>- Se considera papeletas impuestas, aquellas cuya imposición fue realizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Inspector Municipal (Acta de control y Resolución de Sanción)</li> <li>ii) Efectivo PNP (papeleta de infracción)</li> <li>iii) SubGerencia de Fiscalización de Transporte (Imputación de Cargos).</li> </ul> <p>- Se considera papeletas con pagos, aquellas que fueron impuestas en el año corriente corriente y no de años anteriores. Ademas, se consideran para evaluación las papeletas registradas en el sistema al cierre de cada periodo de evaluación.</p> <p>- 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).</p> <p>- No se consideran las papeletas anuladas.</p> <p>- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</p> <p>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.</p> </td> </tr> </table>				FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria			OBSERVACIONES	<p>- Se considera papeletas impuestas, aquellas cuya imposición fue realizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Inspector Municipal (Acta de control y Resolución de Sanción)</li> <li>ii) Efectivo PNP (papeleta de infracción)</li> <li>iii) SubGerencia de Fiscalización de Transporte (Imputación de Cargos).</li> </ul> <p>- Se considera papeletas con pagos, aquellas que fueron impuestas en el año corriente corriente y no de años anteriores. Ademas, se consideran para evaluación las papeletas registradas en el sistema al cierre de cada periodo de evaluación.</p> <p>- 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).</p> <p>- No se consideran las papeletas anuladas.</p> <p>- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</p> <p>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.</p>										
FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria																		
OBSERVACIONES	<p>- Se considera papeletas impuestas, aquellas cuya imposición fue realizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Inspector Municipal (Acta de control y Resolución de Sanción)</li> <li>ii) Efectivo PNP (papeleta de infracción)</li> <li>iii) SubGerencia de Fiscalización de Transporte (Imputación de Cargos).</li> </ul> <p>- Se considera papeletas con pagos, aquellas que fueron impuestas en el año corriente corriente y no de años anteriores. Ademas, se consideran para evaluación las papeletas registradas en el sistema al cierre de cada periodo de evaluación.</p> <p>- 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).</p> <p>- No se consideran las papeletas anuladas.</p> <p>- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</p> <p>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.</p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">3.2 LÍNEA BASE</td> <td style="width: 25%;">VALOR</td> <td style="width: 25%;">67.3%</td> <td style="width: 25%;">FECHA DE OBTENCIÓN</td> <td style="width: 25%;">2016</td> </tr> </table>				3.2 LÍNEA BASE	VALOR	67.3%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016											
3.2 LÍNEA BASE	VALOR	67.3%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">3.3 META</td> <td style="width: 25%;">VALOR</td> <td style="width: 25%;">2018 = 72.4% 2019 = 75.0% 2020 = 77.5%</td> <td style="width: 25%;">VIGENCIA DE LA META</td> <td style="width: 25%;">Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</td> </tr> <tr> <td>MENSUAL</td> <td>TRIMESTRAL</td> <td>SEMESTRAL</td> <td>ANUAL</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</td> <td colspan="4"> <p>- Periodo: Trimestral</p> <p>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p> <p>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p> </td> </tr> </table>				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	<input checked="" type="checkbox"/>	PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	<p>- Periodo: Trimestral</p> <p>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p> <p>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p>				
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	<input checked="" type="checkbox"/>															
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	<p>- Periodo: Trimestral</p> <p>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p> <p>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</p>																		
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">PERIO.</td> <td style="width: 25%;">2018</td> <td style="width: 25%;">2019</td> <td style="width: 25%;">2020</td> </tr> <tr> <td>RESUL.</td> <td>Real</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				PERIO.	2018	2019	2020	RESUL.	Real										
PERIO.	2018	2019	2020																
RESUL.	Real																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">EXPRESIÓN GRÁFICA</td> <td colspan="3">  </td> </tr> </table>				EXPRESIÓN GRÁFICA															
EXPRESIÓN GRÁFICA																			
<p>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.</p> <p>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.</p>																			
<p>OPE-F0001.V2</p>																			

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

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

### 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

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

### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	CALIDAD	ECONOMÍA
		<input checked="" type="checkbox"/>	

### 3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

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		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 Económicos .</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.</li> </ul>	

### 3.2 LINEA BASE

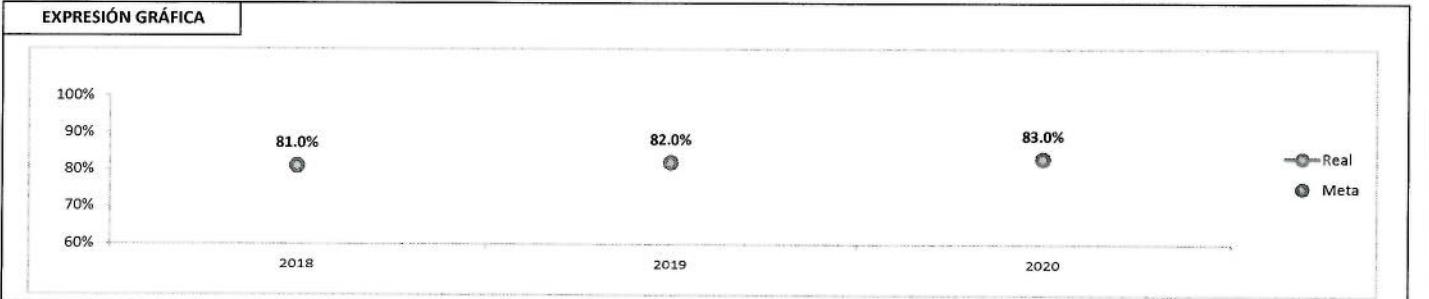
VALOR	79.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016
-------	-------	--------------------	-------

### 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	
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Período: Anual</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>	
			<input checked="" type="checkbox"/> ANUAL

### 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

<b>REVISADO POR<sup>1,2/</sup></b>  Servicio de Administración de la Ciudad de Lima ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN RUBEN PIZARRO GUTIERREZ	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT  U. O. RESPONSABLE	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b>  Servicio de Administración de la Ciudad de Lima OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS GEOFRET MONTALVA CASTILLO	<b>CÓDIGO</b> FI.SAT.004  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017
---	--	---	---

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno.		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	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

<b>OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>PROCESO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.		

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>
-------------------	--	-------------------------------------	-----------------------------

### 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

#### 3.2 FUENTE DE DATOS

<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Información para la Administración Tributaria		
------------------------	--	--	--

#### 3.3 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

<b>VALOR</b>	66.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	'2016
--------------	-------	---------------------------	-------

#### 3.3 META

<b>VALOR</b>	2018 = 67.3% 2019 = 68.3% 2020 = 69.3%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
--------------	--	----------------------------	--

#### 3.4 PERIODICIDAD

<b>MENSUAL</b>		<b>TRIMESTRAL</b>	
<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</b>	- 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 <sup>1,2/</sup>	APROBADO POR <sup>1,2/</sup>	APROBADO POR <sup>1,2/</sup>	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima BEN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN	APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	 Jefe de Oficina II GEOFRET MONTALVAN CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	FI.SAT.005 <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017

### 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.

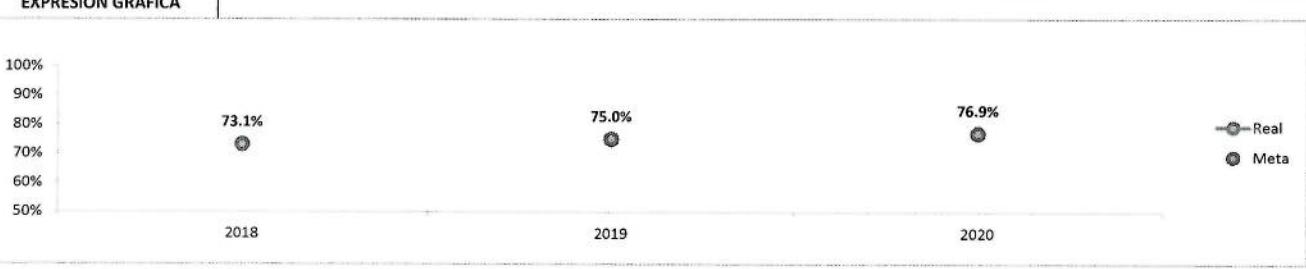
### 2. TIPO DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	X	PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
DESCRIPCIÓN	Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.		
EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD X	CALIDAD
			ECONOMÍA

### 3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El monto insoluto emitido y pagado es respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</li> <li>- Se considera estado coactivo a partir de la REC notificada o activa del año corriente.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Ejecución Coactiva.</li> </ul>				
3.2 LINEA 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>				

### 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 <sup>1,2/</sup>	APROBADO POR <sup>1,2/</sup>	APROBADO POR <sup>1,2/</sup>	CÓDIGO
 RUBEN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT  U. O. RESPONSABLE	 GEOFRET MENTALVIA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	FI.SAT.006  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  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 ESTRÁTÉGICO	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
$x = \frac{a}{b} * 100\%$	<b>a:</b> Monto insoluto pagado de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A) <b>b:</b> Monto insoluto de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A)

FUENTE DE DATOS	Sistema de Información para la Administración Tributaria
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El monto insoluto emitido y de pago son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</li> <li>- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.</li> <li>- Los meses de vencimiento son: Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.</li> </ul>

#### 3.2 LINEA BASE

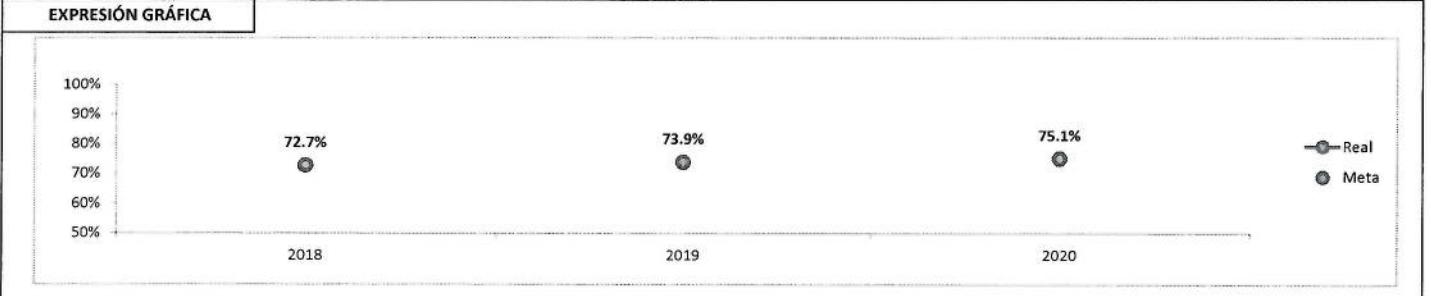
VALOR	70.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016
-------	-------	--------------------	-------

#### 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	SEMANSTRAL
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Período: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>		
ANUAL	X		

### 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

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

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

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

### 2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL							
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO					
<b>DESCRIPCIÓN</b>		Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.					
EFI CIENCIA	<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		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	
<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b> $x = \left[ \frac{a + b}{c + d} \right] * 100\%$		<b>a:</b> Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores (saldos). <b>b:</b> Monto recaudado en el año corriente por nueva deuda emitida de años anteriores (saldos). <b>c:</b> Saldos de deuda emitida de años anteriores. <b>d:</b> Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores.	
<b>FUENTE DE DATOS</b>		Sistema de Información para la Administración Tributaria	
<b>OBSERVACIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los montos de emisión de deuda y recaudación son en estado insoluto.</li> <li>- Se precisa que el Saldo considerado en la expresión matemática es respecto al cierre del año anterior del periodo de medición.</li> <li>- Se considera el monto insoluto de los conceptos: Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Ejecución Coactiva.</li> </ul>	
3.2 LINEA BASE		<b>VALOR</b> 16.3% <b>FECHA DE OBTENCIÓN</b> '2016	
3.3 META		<b>VALOR</b> 2018 = 16.5% 2019 = 17.0% 2020 = 17.5%  <b>VIGENCIA DE LA META</b> Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020	
<b>MENSUAL</b>		<b>TRIMESTRAL</b>	
<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>	
<b>ANUAL</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	

### 4 RESULTADOS DEL INDICADOR

PERIO.	2018	2019	2020
RESUL.	Real		
<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b>			
<p>18% 17% 17% 17% 17% 17% 16% 16% 16% 16%</p> <p>16.5% 17.0% 17.5%</p> <p>2018 2019 2020</p> <p>Real Meta</p>			

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.

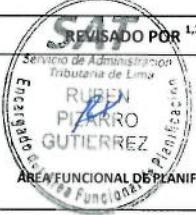
2/ Se deberá consignar firma y sello para la aprobación de la ficha del indicador y/o alguna actualización que la modifique total o parcialmente.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR															
 <p>REVISADO POR<sup>1,2/</sup> Servicio de Administración Tributaria de Lima RUBEN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></p> <p>APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</p> <p>U. O. RESPONSABLE</p>	 <p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup> Administración Tributaria de Lima GEORET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<p>CÓDIGO</p> <p>FI.SAT.008</p> <p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <p>08/11/2017</p>												
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>															
<p>NOMBRE DEL INDICADOR</p>	<p>Contribuyentes puntuales.</p>														
<p>OBJETIVO DEL INDICADOR</p>	<p>Medir el nivel de contribuyentes que pagan todas sus obligaciones antes de la fecha de vencimiento.</p>														
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b>															
<b>2.1 ÁMBITO DE CONTROL</b>															
<p>OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</p>	<input checked="" type="checkbox"/> X	<p>PROCESO</p>	<p>ACTIVIDAD / PROYECTO</p>												
<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>Mejorar la gestión de cobranza y generación de riesgo.</p>														
<b>2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b>															
<p>EFICIENCIA</p>	<input type="checkbox"/>	<p>EFFECTIVIDAD</p>	<input checked="" type="checkbox"/> X												
<p>CALIDAD</p>	<p>ECONOMÍA</p>														
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b>															
<b>3.1 FORMA DE CÁLCULO</b>															
<p>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</p>		<p>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</p>													
$X = \frac{a}{h} * 100\%$		<p>a: Número de contribuyentes puntuales en el periodo t=i del año corriente. b: Total de contribuyentes afectos en el periodo t=i, del año corriente.</p>													
<p>FUENTE DE DATOS</p>	<p>Sistema de Información para la Administración Tributaria</p>														
<p>OBSERVACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera contribuyentes puntuales a la suma de contribuyentes puntuales anuales más contribuyentes puntuales trimestrales.</li> <li>- Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento (cifra obtenida del 1º vencimiento).</li> <li>- Se considera puntual trimestral a aquel que pago su deuda de la 1º, 2º, 3º y 4º cuota dentro del vencimiento.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.</li> </ul>														
<b>3.2 LINEA BASE</b>															
<p>VALOR</p>	<p>32.3%</p>	<p>FECHA DE OBTENCIÓN</p>	<p>2016</p>												
<b>3.3 META</b>															
<p>VALOR</p>	<p>2018 = 34.0% 2019 = 35.0% 2020 = 36.0%</p>	<p>VIGENCIA DE LA META</p>	<p>Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</p>												
<p>MENSUAL</p>	<input type="checkbox"/>	<p>TRIMESTRAL</p>	<input type="checkbox"/>												
<p>SEMANSTRAL</p>	<input type="checkbox"/>	<p>ANUAL</p>	<input checked="" type="checkbox"/> X												
<p>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>													
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b>															
<p>PERIO.</p>	<p>2018</p>	<p>2019</p>	<p>2020</p>												
<p>RESUL.</p>	<p>Real</p>														
<p>EXPRESIÓN GRÁFICA</p>															
 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th>PERIODOS</th> <th>REAL (%)</th> <th>META (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>34.0%</td> <td>34.0%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>35.0%</td> <td>35.0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>36.0%</td> <td>36.0%</td> </tr> </tbody> </table>				PERIODOS	REAL (%)	META (%)	2018	34.0%	34.0%	2019	35.0%	35.0%	2020	36.0%	36.0%
PERIODOS	REAL (%)	META (%)													
2018	34.0%	34.0%													
2019	35.0%	35.0%													
2020	36.0%	36.0%													

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																			
 <p><b>REVISADO POR<sup>1,2/</sup></b> Servicio de Administración Tributaria de Lima RUBEN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	 <p><b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> Administración Tributaria de Lima GEORRET MONTALVAN CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<b>CÓDIGO</b> FI.SAT.010 <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017																
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>																			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Contribuyentes con teléfono y/o email.																		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Conocer el nivel de contribuyentes que cuenta con registros de teléfonos y/o email.																		
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b>																			
<b>2.1 ÁMBITO DE CONTROL</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</td> <td style="width: 33%; padding: 2px; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">PROCESO</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"></td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">ACTIVIDAD / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 2px;">DESCRIPCIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 2px;">Mejorar la gestión de datos relacionados al ciudadano.</td> </tr> </table>				OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	DESCRIPCIÓN					Mejorar la gestión de datos relacionados al ciudadano.					
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO															
DESCRIPCIÓN																			
Mejorar la gestión de datos relacionados al ciudadano.																			
<b>2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; padding: 2px;">EFICIENCIA</td> <td style="width: 25%; padding: 2px;"></td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%; padding: 2px;">EFFECTIVIDAD</td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%; padding: 2px;">CALIDAD</td> <td style="width: 25%; padding: 2px;"></td> <td style="width: 25%; padding: 2px;">ECONOMÍA</td> </tr> <tr> <td colspan="8" style="padding: 2px;"> </td> </tr> </table>				EFICIENCIA		<input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD		ECONOMÍA								
EFICIENCIA		<input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD		ECONOMÍA												
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b>																			
<b>3.1 FORMA DE CÁLCULO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;"> <math display="block">x = \frac{a}{b} * 100\%</math> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">a: Número de contribuyentes con teléfono y/o email. b: Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación.</td> </tr> </table>				EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	$x = \frac{a}{b} * 100\%$		a: Número de contribuyentes con teléfono y/o email. b: Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación.											
EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES																		
$x = \frac{a}{b} * 100\%$																			
a: Número de contribuyentes con teléfono y/o email. b: Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación.																			
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Información para la Administración Tributaria																		
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera a los contribuyentes que a la fecha cuentan con teléfono y/o email registrado.</li> <li>- El número de contribuyentes con teléfono y/o email consiste en la suma de contribuyentes: i) Con teléfono e E-mail, ii) Solo con E-mail y iii) Solo con teléfono.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.</li> </ul>																		
<b>3.2 LINEA BASE</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; padding: 2px;">VALOR</td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;">75.8%</td> <td style="width: 25%; padding: 2px;">FECHA DE OBTENCIÓN</td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;">'2016</td> </tr> </table>				VALOR	75.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016												
VALOR	75.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016																
<b>3.3 META</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; padding: 2px;">VALOR</td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;">2018 = 75.5% 2019 = 77.5% 2020 = 79.5%</td> <td style="width: 25%; padding: 2px;">VIGENCIA DE LA META</td> <td style="width: 25%; padding: 2px; text-align: center;">Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">MENSUAL</td> <td style="padding: 2px;">TRIMESTRAL</td> <td style="padding: 2px;">SEMESTRAL</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</td> <td colspan="2" style="padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul> </td> </tr> </table>				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				<input checked="" type="checkbox"/>	PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>	
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																
			<input checked="" type="checkbox"/>																
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Trimestral</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>																	
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b>																			
<b>PERIO.</b>	2018	2019	2020																
<b>RESUL.</b>	Real																		
<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;"> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">PERIODOS</td> <td style="width: 30%;">2018</td> <td style="width: 30%;">2019</td> <td style="width: 30%;">2020</td> </tr> <tr> <td>Real (%)</td> <td style="text-align: center;">75.5%</td> <td style="text-align: center;">77.5%</td> <td style="text-align: center;">79.5%</td> </tr> <tr> <td>Meta (%)</td> <td style="text-align: center;">75.5%</td> <td style="text-align: center;">77.5%</td> <td style="text-align: center;">79.5%</td> </tr> </table> </div>				PERIODOS	2018	2019	2020	Real (%)	75.5%	77.5%	79.5%	Meta (%)	75.5%	77.5%	79.5%				
PERIODOS	2018	2019	2020																
Real (%)	75.5%	77.5%	79.5%																
Meta (%)	75.5%	77.5%	79.5%																

1/ Mediante Sesión Ordinaria N° 268-2017-CD-SAT, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, el cual contiene los indicadores 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-F001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR			
 REVISADO POR <sup>1/2</sup> Servicio de Administración Tributaria de Lima RUBEN PIERRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN	APROBADO POR <sup>1/2</sup> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	APROBADO POR <sup>1/2</sup> Servicios Administrativos Tributaria de Lima GEOFREI MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	CÓDIGO FI.SAT.009 FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del ciudadano.		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de percepción de los ciudadanos respecto de la adecuación de los servicios del SAT frente a sus necesidades.		

## 2. TIPO DE INDICADOR

### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	Mejorar los procesos de interrelación con el ciudadano.				

### 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 responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT aadequa sus servicios a las necesidades de los ciudadanos. b: Número de ciudadanos que responden la encuesta.

FUENTE DE DATOS	Base de datos de encuesta a los ciudadanos.
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 se especifican en el Informe N° 244-082-000060. - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.

### 3.2 LINEA BASE

VALOR	66.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016
-------	-------	--------------------	-------

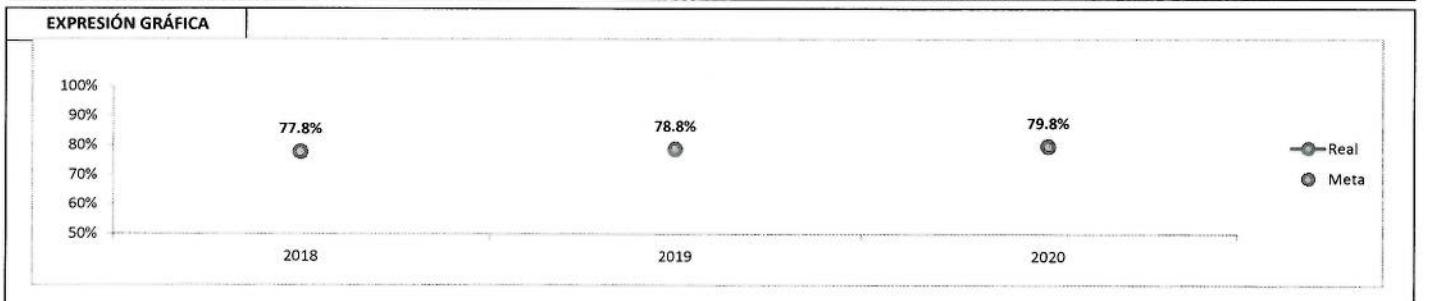
### 3.3 META

VALOR	2018 = 77.8% 2019 = 78.8% 2020 = 79.8%	VIGENCIA DE LA META	Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020
MENSUAL		TRIMESTRAL	

PERÍODO 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

PERÍO.		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 <sup>1,2/</sup> RUBEN PARRA GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN	APROBADO POR <sup>1,2/</sup> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA Nº 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	APROBADO POR <sup>1,2/</sup> Jefe de Oficina II de Planificación y Estudios Económicos GEO RET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	CÓDIGO FI.SAT.012 FECHA DE APROBACIÓN 08/11/2017

## 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 ESTRÁTÉGICO	X	PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	
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

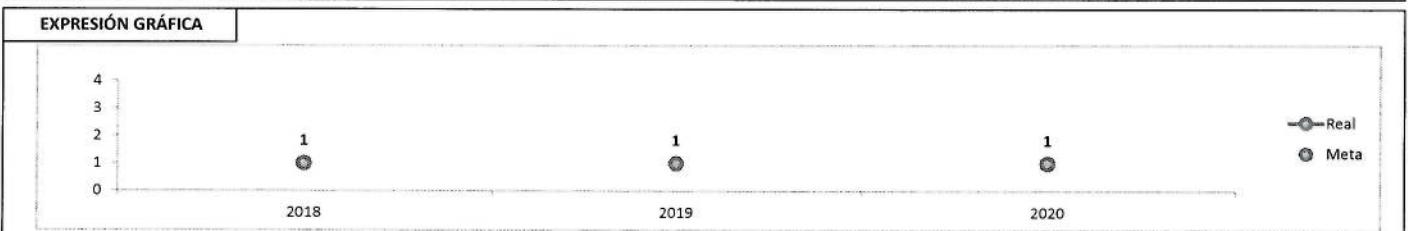
VALOR	5	FECHA DE OBTENCIÓN	'2016
-------	---	--------------------	-------

### 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			



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.

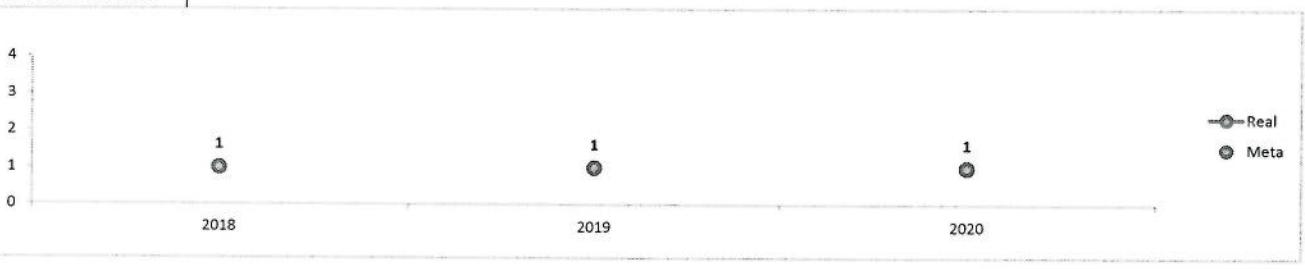
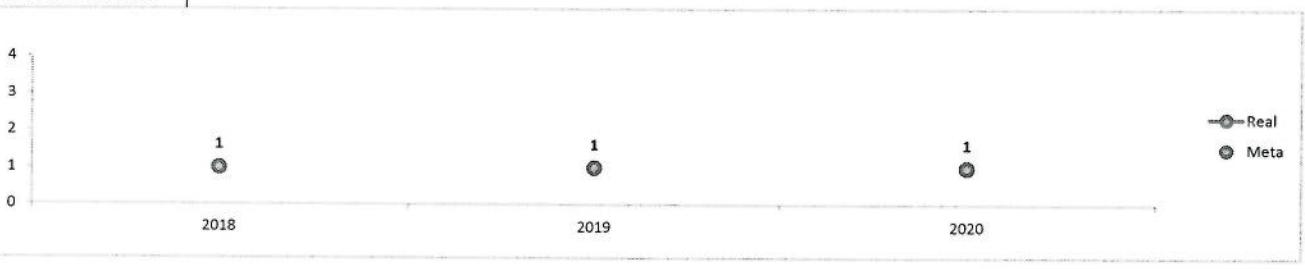
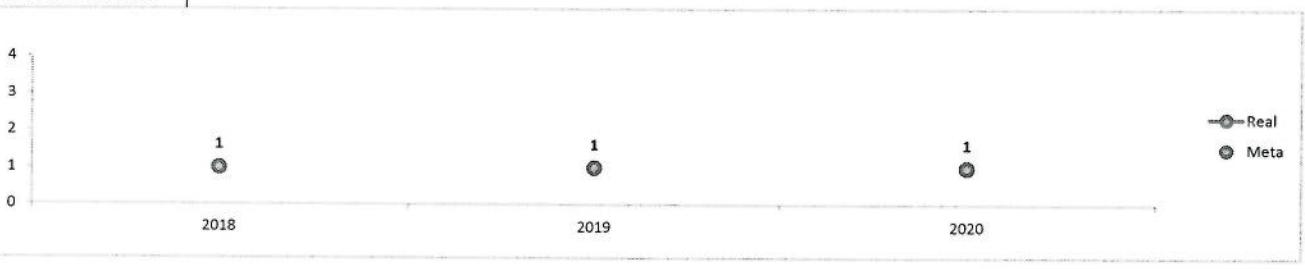
OPE-F0001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR																											
<p style="font-size: small; margin-top: -20px;">REVISADO POR 1/2 SAT Tributaria de Lima Área Funcional de Planificación RUBEN GUTIERREZ</p>	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b>  APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT  U. O. RESPONSABLE	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b>   OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	<b>CÓDIGO</b>  FI.SAT.014  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  08/11/2017																								
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">NOMBRE DEL INDICADOR</td> <td>Satisfaccion general del colaborador SAT.</td> </tr> <tr> <td>OBJETIVO DEL INDICADOR</td> <td>Medir el grado de satisfacción de los colaboradores por trabajar en el SAT</td> </tr> </table>				NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfaccion general del colaborador SAT.	OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el grado de satisfacción de los colaboradores por trabajar en el SAT																				
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfaccion general del colaborador SAT.																										
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el grado de satisfacción de los colaboradores por trabajar en el SAT																										
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">2.1 ÁMBITO DE CONTROL</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%;">PROCESO</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>ACTIVIDAD / PROYECTO</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DESCRIPCIÓN</td> <td colspan="5">Fortalecer la cultura y el clima organizacional SAT.</td> </tr> </table>				2.1 ÁMBITO DE CONTROL		OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO	<input type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN	Fortalecer la cultura y el clima organizacional SAT.														
2.1 ÁMBITO DE CONTROL																											
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO	<input type="checkbox"/>																						
DESCRIPCIÓN	Fortalecer la cultura y el clima organizacional SAT.																										
<b>2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">EFICIENCIA</td> <td style="width: 25%;">EFFECTIVIDAD</td> <td style="width: 25%;">CALIDAD</td> <td style="width: 25%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4">ECONOMÍA</td> </tr> </table>				EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	ECONOMÍA																			
EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>																								
ECONOMÍA																											
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">3.1 FORMA DE CÁLCULO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td><math>x = \frac{a}{b} * 100\%</math></td> <td>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.</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>FUENTE DE DATOS</td> <td colspan="3">Reporte de la encuesta de satisfacción de colaboradores SAT</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td colspan="3">- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Recursos Humanos.</td> </tr> </table>				3.1 FORMA DE CÁLCULO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td><math>x = \frac{a}{b} * 100\%</math></td> <td>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.</td> </tr> </table>		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.										
3.1 FORMA DE CÁLCULO																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td><math>x = \frac{a}{b} * 100\%</math></td> <td>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.</td> </tr> </table>		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.																						
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.																										
<b>3.2 LINEA BASE</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">VALOR</td> <td style="width: 25%;">75.0%</td> <td style="width: 25%;">FECHA DE OBTENCIÓN</td> <td style="width: 25%;">2016</td> </tr> </table>				VALOR	75.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016																				
VALOR	75.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2016																								
<b>3.3 META</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">VALOR</td> <td style="width: 25%;">2018 = 77% 2019 = 78% 2020 = 79%</td> <td style="width: 25%;">VIGENCIA DE LA META</td> <td style="width: 25%;">Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</td> </tr> <tr> <td>MENSUAL</td> <td>TRIMESTRAL</td> <td>SEMIESTRAL</td> <td>ANUAL <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</td> <td colspan="3">           - Periodo: Anual            - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.            - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.         </td> </tr> </table>				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	SEMIESTRAL	ANUAL <input checked="" type="checkbox"/>	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.														
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	SEMIESTRAL	ANUAL <input checked="" type="checkbox"/>																								
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.																										
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">PERIO.</td> <td style="width: 10%;">2018</td> <td style="width: 10%;">2019</td> <td style="width: 10%;">2020</td> </tr> <tr> <td>RESUL.</td> <td>Real</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;"> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">PERIODOS</td> <td style="width: 10%;">2018</td> <td style="width: 10%;">2019</td> <td style="width: 10%;">2020</td> </tr> <tr> <td>REAL (%)</td> <td>77%</td> <td>78%</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>META (%)</td> <td>78%</td> <td>79%</td> <td>79%</td> </tr> </table> </div> </td> </tr> </table>				PERIO.	2018	2019	2020	RESUL.	Real			<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;"> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">PERIODOS</td> <td style="width: 10%;">2018</td> <td style="width: 10%;">2019</td> <td style="width: 10%;">2020</td> </tr> <tr> <td>REAL (%)</td> <td>77%</td> <td>78%</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>META (%)</td> <td>78%</td> <td>79%</td> <td>79%</td> </tr> </table> </div>				PERIODOS	2018	2019	2020	REAL (%)	77%	78%	79%	META (%)	78%	79%	79%
PERIO.	2018	2019	2020																								
RESUL.	Real																										
<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;"> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">PERIODOS</td> <td style="width: 10%;">2018</td> <td style="width: 10%;">2019</td> <td style="width: 10%;">2020</td> </tr> <tr> <td>REAL (%)</td> <td>77%</td> <td>78%</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>META (%)</td> <td>78%</td> <td>79%</td> <td>79%</td> </tr> </table> </div>				PERIODOS	2018	2019	2020	REAL (%)	77%	78%	79%	META (%)	78%	79%	79%												
PERIODOS	2018	2019	2020																								
REAL (%)	77%	78%	79%																								
META (%)	78%	79%	79%																								

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-F001.V2

FICHA ÚNICA DE INDICADOR																																																			
 <p><b>REVISADO POR<sup>1,2/</sup></b> R. PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	 <p><b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> GEORET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<b>CÓDIGO</b> FI.SAT.015  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017																																																
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">NOMBRE DEL INDICADOR</td> <td colspan="3">Desarrollo de soluciones TIC'S para la operación.</td> </tr> <tr> <td>OBJETIVO DEL INDICADOR</td> <td colspan="3">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.</td> </tr> </table>				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.																																										
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.																																																		
<b>2. TIPO DE INDICADOR</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="width: 25%;">2.1 ÁMBITO DE CONTROL</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%;">OBJETIVO ESTRÁTÉGICO</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 12.5%;">PROCESO</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 12.5%;">ACTIVIDAD / PROYECTO</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DESCRIPCIÓN</td> <td colspan="5">Implementar soluciones TIC'S que soporten la demanda de servicios.</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="width: 25%;">2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%;">EFICIENCIA</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 12.5%;">EFFECTIVIDAD</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 12.5%;">CALIDAD</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 12.5%;">ECONOMÍA</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				2.1 ÁMBITO DE CONTROL				OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO	<input type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN	Implementar soluciones TIC'S que soporten la demanda de servicios.					2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO				EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	ECONOMÍA	<input type="checkbox"/>																				
2.1 ÁMBITO DE CONTROL																																																			
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	PROCESO	<input type="checkbox"/>	ACTIVIDAD / PROYECTO	<input type="checkbox"/>																																														
DESCRIPCIÓN	Implementar soluciones TIC'S que soporten la demanda de servicios.																																																		
2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO																																																			
EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	ECONOMÍA	<input type="checkbox"/>																																												
<b>3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="width: 50%;">3.1 FORMA DE CÁLCULO</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">EXPRESIÓN MATEMÁTICA</td> <td colspan="2">DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><math>x = a</math></td> <td colspan="2">a: Número de soluciones TIC'S implementadas</td> </tr> <tr> <td>FUENTE DE DATOS</td> <td colspan="3">Reporte de la Gerencia de Informática</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Informática.</li> </ul> </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="width: 50%;">3.2 LINEA BASE</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%;">VALOR</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 12.5%;">FECHA DE OBTENCIÓN</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">'2016</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="width: 50%;">3.3 META</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="width: 12.5%;">VALOR</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">2018 = 1 2019 = 1 2020 = 1</td> <td style="width: 12.5%;">VIGENCIA DE LA META</td> <td style="width: 12.5%; text-align: center;">Meta 2018 = 31/12/2018 Meta 2019 = 31/12/2019 Meta 2020 = 31/12/2020</td> </tr> <tr> <td>MENSUAL</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>TRIMESTRAL</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SEMIESTRAL</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>ANUAL</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO</td> <td colspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Anual</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul> </td> </tr> </table>				3.1 FORMA DE CÁLCULO				EXPRESIÓN MATEMÁTICA		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		$x = a$		a: Número de soluciones TIC'S implementadas		FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática			OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Informática.</li> </ul>			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	<input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL	<input type="checkbox"/>	SEMIESTRAL	<input type="checkbox"/>	ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Anual</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>		
3.1 FORMA DE CÁLCULO																																																			
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES																																																	
$x = a$		a: Número de soluciones TIC'S implementadas																																																	
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática																																																		
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Informática.</li> </ul>																																																		
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	<input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL	<input type="checkbox"/>																																																
SEMIESTRAL	<input type="checkbox"/>	ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>																																																
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo: Anual</li> <li>- Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> <li>- Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.</li> </ul>																																																		
<b>4 RESULTADOS DEL INDICADOR</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">PERIO.</td> <td style="width: 25%;">2018</td> <td style="width: 25%;">2019</td> <td style="width: 25%;">2020</td> </tr> <tr> <td>RESUL.</td> <td>Real</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;">  <p>—●— Real ○—●— Meta</p> <table border="1" style="margin-top: 10px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">2018</td> <td style="width: 25%;">2019</td> <td style="width: 25%;">2020</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> </div> </td> </tr> </table>				PERIO.	2018	2019	2020	RESUL.	Real			<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;">  <p>—●— Real ○—●— Meta</p> <table border="1" style="margin-top: 10px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">2018</td> <td style="width: 25%;">2019</td> <td style="width: 25%;">2020</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> </div>				2018	2019	2020	1	1	1																														
PERIO.	2018	2019	2020																																																
RESUL.	Real																																																		
<b>EXPRESIÓN GRÁFICA</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;">  <p>—●— Real ○—●— Meta</p> <table border="1" style="margin-top: 10px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">2018</td> <td style="width: 25%;">2019</td> <td style="width: 25%;">2020</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> </div>				2018	2019	2020	1	1	1																																										
2018	2019	2020																																																	
1	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

 <p>REVISADO POR<sup>1,2/</sup> Tribunal de Lucha contra la Corrupción DIBEN GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></p> <p>APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT</p> <p>U. O. RESPONSABLE</p>	 <p>APROBADO POR<sup>1,2/</sup> Servicios Administrativos Tributarios de Lima GEOFRET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<p>CÓDIGO</p> <p>FI.SAT.011</p> <p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <p>08/11/2017</p>
---	---	--	--

### 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

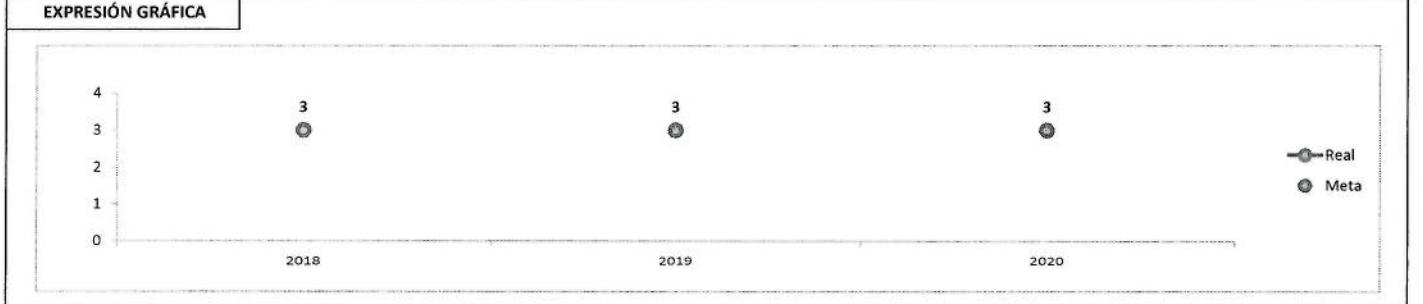
2.1 ÁMBITO DE CONTROL		2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO	
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	X	PROCESO	
DESCRIPCIÓN	Fortalecer la imagen institucional del SAT		
EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	
CALIDAD		ECONOMÍA	

### 3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO		3.2 LINEA BASE		3.3 META							
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.										
VALOR	4	FECHA DE OBTENCIÓN	2016	MENSUAL	ANUAL X						
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	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.

OPE-F0001.V2

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

 <p><b>REVISADO POR<sup>1,2/</sup></b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA DRA. MIREN PIZARRO GUTIERREZ ÁREA FUNCIONAL DE PLANIFICACIÓN</p>	<b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> APROBADA A TRAVES DE SESIÓN ORDINARIA N° 268-2017-CD-SAT U. O. RESPONSABLE	 <p><b>APROBADO POR<sup>1,2/</sup></b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA GEORRET MONTALVA CASTILLO OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS</p>	<b>CÓDIGO</b> FI.SAT.011  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 08/11/2017
--	---	---	---

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Programas de Cultura Tributaria		
OBJETIVO DEL INDICADOR	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.		

### 2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL		PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/> X	PROCESO	
DESCRIPCIÓN	Fortalecer la imagen institucional del SAT		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO			
EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	CALIDAD	ECONOMÍA
X			

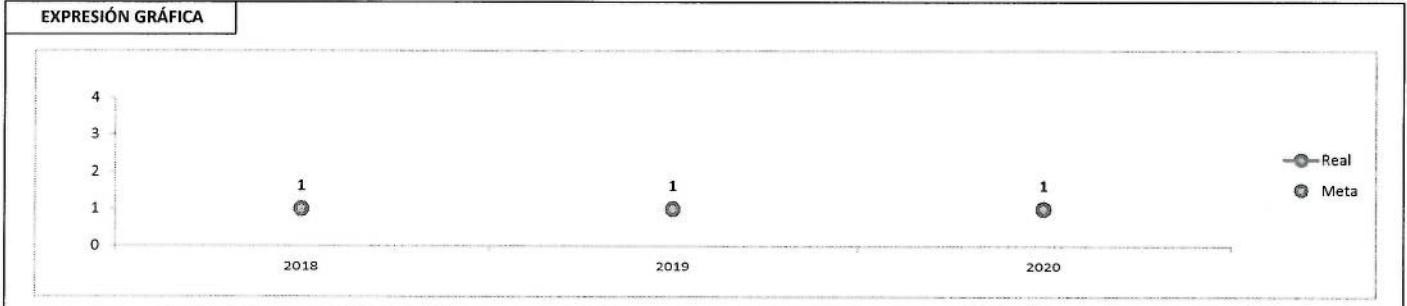
### 3. FORMA DE CÁLCULO, LÍNEA BASE Y META

3.1 FORMA DE CÁLCULO		DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
EXPRESIÓN MATEMÁTICA		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.
x = a		
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 LINEA BASE			
VALOR	FECHA DE OBTENCIÓN	VIGENCIA DE LA META	
VALOR	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		- Periodo: Anual - Medición: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación. - Presentación: al décimo día hábil posterior al periodo de evaluación.	
ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/> X		

### 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.

OPE-F0001.V2

## 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 trasmitir, 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 Concejo 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**





**SAT** *Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

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