

PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT 2011

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA DE LÍNEA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Direcc ión y asesoría	Gabinete de Asesores	Gabinete de Asesores	Resúmenes ejecutivos	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Mejoras de control y cumplimiento normativo	Órgano de Control Institucional	Órgano de Control Institucional	Cantidad de controles	95	10	9	8	8	6	12	9	6	6	6	5	10
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Gestión de Archivo	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Documentos gestionados	2,636	117	75	323	117	117	317	117	117	317	129	573	317
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Gestión de imagen y protocolo.	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Acciones	322	32	26	25	32	30	19	2	26	22	32	35	22
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local.	Escuela SAT	Escuela SAT	Participación en el curso	35	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales.	Escuela SAT	Escuela SAT	Funcionarios municipales	1,400	100	100	100	100	300	100	100	100	100	100	100	100
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Promover y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local.	Escuela SAT	Escuela SAT	Publicaciones difundidas.	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Implementar, brindar, administrar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	Escuela SAT	Escuela SAT	Material bibliográfico concedido en préstamo	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Brindar cobertura al personal y a los activos de la Institución contra la delincuencia común y los desastres naturales.	Gerencia Central de Administración General	Gerencia Central de Administración General	Acciones ejecutadas para brindar seguridad a la Institución.	380	32	29	32	32	32	32	32	32	32	32	31	32
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Servicio de abastecimiento logístico.	División de Logística	Gerencia de Administración	Solicitudes de requerimientos atendidas	2,461	204	204	204	204	204	204	206	206	205	206	207	207
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Administración y control de los bienes patrimoniales y servicios generales de la institución	División de Servicios Administrativos		Requerimiento atendidos.	2,400	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Gestión contable	División de Contabilidad	Gerencia de Finanzas	Estados financieros presentados a la DNPP y CGR	52	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Administrar la tesorería.	División de Finanzas y Control de Riesgo	Gerencia de Finanzas	Documentos de control y administración financiera.	828	69	66	75	63	72	69	63	72	72	69	69	69
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Control de Riesgo Operativo.	División de Finanzas y Control de Riesgo	Gerencia de Finanzas	Envío de informes del estado de la cartera y provisión a la MML.	96	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Administrar el presupuesto institucional	División de Presupuesto	Gerencia de Finanzas	Documentos emitidos a las áreas y otras entidades.	257	2	20	24	20	22	22	20	23	22	21	21	21
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Administración de personal	División de Administración de Personal	Gerencia de Recursos Humanos	Colaboradores atendidos	7,020	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Desarrollo y mantenimiento de sistemas	División de Desarrollo de Sistemas	Gerencia de Informática	Requerimientos atendidos.	6,134	548	486	498	549	476	51	51	51	511	511	511	511
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Atención de requerimientos de soporte tecnológico	División de Soporte y Producción	Gerencia de Informática	Requerimientos atendidos.	7,988	63	654	700	667	667	667	667	667	667	667	667	667
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Renovación de plataforma tecnológica.	División de Soporte y Producción	Gerencia de Informática	Bienes y servicios adquiridos.	700	0	600	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Notificaciones de otros documentos institucionales	División de Control de la Deuda	Gerencia de Gestión de Cobranza	Entidades que reciben comunicación de diversos asuntos institucionales diferentes a la gestión de cobranza.	28,291	2,328	2,643	2,308	2,308	2,368	2,298	2,353	2,368	2,298	2,298	2,303	2,418
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Elaboración de evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	División de Investigación y Estudios Económicos	Gerencia de Investigación y Desarrollo	Evaluaciones	322	25	24	30	24	33	27	25	28	28	26	26	26
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Elaboración y ejecución del plan anual de inversión.	División de Investigación y Estudios Económicos	Gerencia de Investigación y Desarrollo	Estudios de investigación	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Planificación y control de la gestión.	División de Planificación	Gerencia de Investigación y Desarrollo	Informes y evaluaciones	75	8	5	3	8	7	7	10	5	6	8	5	3
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Atender procesos judiciales	División Judicial	Gerencia de Asuntos Legales	Atención oportuna de requerimientos judiciales	6,685	590	195	590	590	590	590	590	590	590	590	590	590
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	División Judicial	Gerencia de Asuntos Legales	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	2,376	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Atender consultas legales.	División Jurídica	Gerencia de Asuntos Legales	Atención de consultas y requerimientos	984	88	83	8	8	8	8	8	8	81	81	81	84
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Formular proyectos normativos.	División Jurídica	Gerencia de Asuntos Legales	Proyectos normativos	215	2	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	34
Mejorar la gest ón.	Exce lencia en la gest ón	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	División Jurídica	Gerencia de Asuntos Legales	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	187	1	10	10	10	9	9	8	9	7	15	36	53



PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT 2011

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA DE LÍNEA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Mejorar la gestión.	Excelencia en la gestión	Analizar y Optimizar los procesos del SAT	Gerencia de Organización	Gerencia de Organización	Normas de trabajo	12										1	1	1	1
Mejorar la gestión.	Excelencia en la gestión	Elaborar documentos normativos de soporte a los procesos.	Gerencia de Organización	Gerencia de Organización	Documentos normativos aprobados y difundidos	65	2	2	2	5	8	7	5	8	8	8	5	5	5
Mejorar la gestión.	Excelencia en la gestión	Desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad	Gerencia de Organización	Gerencia de Organización	Informe del Sistema de Gestión de la Calidad	18		0	0		0	9	0	0	1	0	1	0	0
Mejorar la gestión.	Excelencia en la gestión	Campaña Mas va	Institucional	Institucional	Documentos/actividades	8	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mejorar la gestión.	Excelencia en la gestión	Proyectos - Institucional	Institucional	Institucional	Entregables	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar y atender quejas.	Oficina de Defensoría de Contrayente y del Administrado	Oficina de Defensoría de Contrayente y del Administrado	Ciudadanos con quejas atendidas	1,265	108	132	132	112	127	112	108	105	95	86	78	70	70
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar y atender sugerencias.	Oficina de Defensoría de Contrayente y del Administrado	Oficina de Defensoría de Contrayente y del Administrado	Ciudadanos con sugerencias atendidas	87	0	0	0	35	0	0	0	30	0	0	0	0	22
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	División de Reclamos	Gerencia de Servicios Administrados	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	59,000	5,250	5,250	5,250	5,250	4,750	4,750	4,750	4,750	4,750	4,750	4,750	4,750	4,750
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	División de Reclamos	Gerencia de Servicios Administrados	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	15,000	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	División Jurídica	Gerencia de Asuntos Legales	Ciudadanos con apelaciones atendidas	18,000	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Abso ver consultas personalizadas	División de Atención y Orientación	Gerencia de Servicios Administrados	Ciudadanos atendidos	390,000	35,000	46,000	42,000	33,000	32,000	29,000	27,000	32,000	29,000	27,000	32,000	26,000	26,000
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender consultas por Call center, correo electrónico, chat y otros medios.	División de Atención y Orientación	Gerencia de Servicios Administrados	Ciudadanos atendidos	1,441,000	122,000	132,000	120,000	114,000	125,000	118,000	115,000	125,000	118,000	115,000	125,000	112,000	112,000
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar documentos.	División de Atención y Orientación	Gerencia de Servicios Administrados	Ciudadanos atendidos	137,400	11,200	11,700	11,500	11,400	11,700	11,500	11,300	11,700	11,500	11,200	11,500	11,200	
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atención de requerimientos de documentos del archivo	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Documentos atendidos	42,840	2,220	3,220	2,620	4,020	4,020	5,020	5,020	3,520	3,020	4,520	3,520	2,120	
Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Comunicación al ciudadano	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos beneficiados	26,360	6,380	130	80	6,380	130	80	6,380	130	80	6,380	130	80	80
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Emisión de actos administrativos de deuda No Tributaria	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con deuda emitida no tributaria	420,700	33,800	39,200	33,800	33,300	38,700	32,800	32,800	38,700	32,800	32,800	38,700	33,300	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Emissiones de actos administrativos de deuda tributaria	División de Control de la Deuda	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con deuda emitida tributaria	293,483	13,254	2,00	19,059	36,826	9,198	34,322	35,279	14,140	56,147	15,701	12,745	44,811	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Atención de Trámite Simple T y NT	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con solicitudes atendidas	3,624	302	30	30	30	303	30	302	30	303	303	305	301	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza coactiva no tributario.	División de Cobranza No Tributaria	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	322,520	24,800	25,940	27,000	26,960	25,940	25,940	24,820	29,980	27,980	28,980	28,460	25,720	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión cobranza coactiva tributaria	División de Cobranza Tributaria	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	323,739	28,385	27,39	27,572	25,938	27,750	26,380	25,968	26,456	27,093	26,781	27,319	26,706	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepcionar pagos de los ciudadanos	División de Finanzas y Control de Riesgo	Gerencia de Finanzas	Ciudadanos que realizan sus pagos (número de operaciones)	3,258,555	210,485	666,728	279,246	257,538	270,119	252,538	231,490	276,93	238,779	202,289	217,485	154,927	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas y generación de riesgo.	Institucional	Institucional	Ciudadanos infractores	50,300	5,020	4,525	4,030	4,020	3,525	3,530	4,020	4,525	4,030	4,520	4,525	4,030	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Inspección y verificación de omisos o subvaladores.	División de Inspecciones	Gerencia de Fiscalización	Ciudadanos fiscalizados	1,440	50	0	150	180	180	180	180	150	120	50	150	50	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Detección de omisos y/o subvaladores y determinación de deuda	División de Determinación de Deuda	Gerencia de Fiscalización	Ciudadanos omisos y subvaladores con deuda fiscalizada	13,590	302	27	6,059	1,099	1,320	789	729	603	601	786	808	223	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Ejecutar medidas cautelares por secuestro conservativo de vehiculos trabada cargada por el ejecutor coactivo.	División de Operaciones Especiales	Gerencia de Operaciones Especiales	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	19,000	1,800	1,500	1,600	1,500	1,500	1,700	1,600	1,500	1,500	1,600	1,700	1,500	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Incentivo al pago voluntario	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos puntuales	404,343	30	89,313	50	40	95,899	40	30	104,55	40	30	114,320	0	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza pre-coactiva de inacciones a los reglamentos RTU, RNT y SETAME	División de Cobranza No Tributaria	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con gestión pre-coactiva	59,960	4,400	4,350	5,000	5,000	4,900	4,900	4,780	5,250	5,500	6,000	5,000	4,880	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza tributaria pre-coactiva	División de Cobranza Tributaria	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con gestión pre-coactiva	813,254	50,597	102,600	70,99	57,932	121,354	57,49	45,316	99,417	49,107	35,073	85,920	37,456	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificaciones No Tributarias	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Gestión de Cobranza	Ciudadanos con deuda por concepto no tributario notificados	1,129,502	92,72	98,12	93,07	92,22	97,97	91,72	92,07	97,62	92,071	91,721	97,971	92,221	

PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT 2011

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA DE LÍNEA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificación por concepto tributarios	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Cobranza	Gestión de Ciudadanos con deuda tributaria notificados	1,515,072	337,762	154,29	113,252	97,315	126,369	105,190	86,336	111,72	126,508	57,972	96,825	101,531
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Registro de multas no tributarias y control de licencias de conducir	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Cobranza	Gestión de Ciudadanos infractores que son registrados en el sistema.	884,200	73,725	73,675	73,675	73,725	73,675	73,675	73,675	73,675	73,675	73,675	73,675	73,675
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación, reincorporación seguimiento de deuda No Tributaria	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Cobranza	Gestión de Ciudadanos con verificación de deuda	26,790	2,372	2,11	2,419	2,289	2,244	2,193	2,257	2,199	2,199	2,204	2,142	2,161
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación, reincorporación y seguimiento de deuda predial y arbitros	División de Control de la Deuda.	Gerencia de Cobranza	Gestión de Ciudadanos con verificación de deuda	7,699	467	447	672	647	532	842	597	577	872	602	547	897
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Fomentar la cultura tributaria local	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos beneficiados	10,600	800	900	800	900	1,000	800	900	1,000	800	900	1,000	800
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DD.JJ actualizaciones, etc)	División de Atención y Orientación	Gerencia de Servicios Administrado	Ciudadanos con información registrada	166,400	14,000	20,000	15,000	13,300	13,500	13,200	12,800	13,300	13,100	12,600	13,100	12,500
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Programas de acercamiento al ciudadano	Oficina de Secretaría General	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que participan en programas de acercamiento	1,600	0	350	100	0	300	100	0	300	100	50	300	0
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	División de Administración de Depósitos	Gerencia de Operaciones Especiales	Ciudadanos con vehículos en custodia	22,456	2,088	1,788	1,888	1,788	1,788	1,988	1,888	1,788	1,788	1,888	1,988	1,788
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Actualización de la Base de datos con información externa	División de Desarrollo de Sistemas	Gerencia de Informática	Bases de datos adquiridas	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mejorar el clima laboral	Beneficios para colaborador	Desarrollo Profesional a través del Plan Anual de Capacitación	Escuela SAT	Escuela SAT	Participación en programas académicos	1,660	60	375	136	86	78	7	560	139	68	127	24	0
Mejorar el clima laboral	Beneficios para colaborador	Desarrollo Profesional a través del Plan de Pasantías para la formación en Tributación	Escuela SAT	Escuela SAT	Participaciones en pasantías	103	0	0	10	10	13	10	10	10	10	10	10	10
Mejorar el clima laboral	Reconocimiento de colaborador	Gestión del desempeño del colaborador.	División de Bienestar y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	Colaboradores reconocidos	316	0	0	0	316	0	0	0	0	0	0	0	0
Mejorar el clima laboral	Beneficios para colaborador	Desarrollar programas de fomento del equilibrio vida y trabajo.	División de Bienestar y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	Colaboradores participantes	386	95	95	15	15	15	15	30	30	30	15	16	15
Mejorar el clima laboral	Beneficios para colaborador	Elaborar y ejecutar el Plan Bienestar, Seguridad y Salud ocupacional.	División de Bienestar y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	Actividades programadas	116	8	9	10	9	10	1	10	9	10	10	8	12
Mejorar el clima laboral	Selección de competencias	Selección bajo el modelo de gestión por competencias	División de Bienestar y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos	Colaboradores seleccionados	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

