

PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA - 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	GERENCIA CENTRAL / OFICINA	GERENCIA DE LINEA / OFICINA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL PROGRAMADA	PROYECCIÓN MENSUAL 2012											
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INCREMENTAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Recibir Pago Tributario	Número de operaciones	1,741,840	114,249	592,264	171,014	77,728	149,797	94,940	76,163	136,373	81,094	49,093	112,917	86,208
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Recibir Pago No Tributario	Número de operaciones	1,998,071	154,749	168,056	178,568	148,482	156,671	148,523	143,574	159,758	148,728	132,337	333,185	125,440
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE DETERMINACION DE LA DEUDA	Detectar omisos y/o subvaluadores y determinación de deuda	Miles de nuevos soles de deuda determinada	18,611	125	57	3,770	3,400	3,935	1,905	2,515	710	640	745	540	270
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE INSPECCIONES	Inspección y verificación de omisos o subvaluadores	Metros cuadrados detectados	150,000	2,000	0	18,000	18,000	18,000	18,000	18,000	15,000	15,000	5,000	18,000	5,000
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Gestionar Cobranza Coactiva Tributaria	Nuevos soles	28,882,752	4,116,676	2,782,618	3,152,352	2,636,177	2,527,364	2,349,296	1,796,714	2,493,500	1,700,624	1,699,397	1,557,291	2,070,742
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Gestionar Cobranza Pre-Coactiva Tributaria	Nuevos soles	214,585,049	10,810,211	80,644,947	19,417,263	8,677,659	19,922,216	9,996,772	7,096,893	17,841,437	10,175,604	5,728,120	15,752,927	8,521,002
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Gestionar Cobranza Coactiva No Tributaria	Nuevos soles	22,722,616	1,960,102	1,958,006	2,047,102	1,721,815	2,047,102	1,868,911	1,816,428	1,943,506	1,868,911	1,943,506	1,943,506	1,603,720
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Gestionar Cobranza Pre-Coactiva No Tributaria	Nuevos soles	55,631,231	4,798,870	4,793,740	5,011,870	4,215,479	5,011,870	4,575,609	4,447,117	4,758,240	4,575,609	4,758,240	4,758,240	3,926,348
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Identificación y depuración de inconsistencias de datos Tributario	Documentos de sanción verificados	45,407	3,479	3,867	3,436	3,578	3,772	4,295	3,617	3,682	4,260	3,582	3,567	4,272
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Emitir actos Administrativos Tributarios	Documentos de sanción emitidos	738,034	40,200	15,344	63,389	107,287	31,848	84,400	55,987	70,417	65,219	23,689	147,245	33,009
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Notificación Tributario	Cargos de notificación	2,446,117	407,112	217,680	187,557	213,779	207,410	148,769	170,726	207,269	131,062	96,090	317,663	141,000
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Atención de solicitudes de revisión y subsanación de datos No Tributario	Trámites atendidos	8,207	455	455	760	760	760	760	760	760	760	760	760	457
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Emitir actos Administrativos No Tributarios	Documentos de sanción emitidos	425,300	36,300	35,200	34,500	36,000	35,500	36,300	35,000	35,500	34,500	36,000	35,000	35,500
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Identificación y depuración de inconsistencias de datos No Tributario	Documentos de sanción verificados	28,235	2,492	2,230	2,539	2,409	2,364	2,314	2,378	2,320	2,320	2,325	2,262	2,282
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Notificación No Tributario	Cargos de notificación	1,499,137	126,527	125,450	125,065	126,250	124,450	125,565	123,950	124,450	123,765	124,950	123,950	124,765
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Registro No Tributario	Registro de documentos de sanción	1,063,800	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650	88,650
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS	Custodiar Bienes Retenidos de Terceros por conceptos Tributarios	Vehículos internados	1,680	144	152	152	152	136	128	152	144	136	128	136	120
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS	Custodiar Bienes Retenidos de Terceros por conceptos No Tributarios	Vehículos internados	22,080	1,886	1,978	1,978	1,978	1,794	1,702	1,978	1,886	1,794	1,702	1,794	1,610
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Realizar operaciones de secuestro conservativo Tributario	Vehículos capturados	1,680	144	152	152	152	136	128	152	144	136	128	136	120
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Apoyo logístico en el levantamiento de información para generar formato de fotopapeletas	Fotopapeletas generadas	120,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Realizar operaciones de secuestro conservativo No Tributario	Vehículos capturados	19,320	1,656	1,748	1,748	1,748	1,564	1,472	1,748	1,656	1,564	1,472	1,564	1,380
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Registro Tributario	Declaraciones, liquidaciones y actualizaciones registradas	199,345	21,000	26,000	18,000	15,295	15,525	14,520	14,720	15,295	14,410	13,860	15,720	15,000
	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Fomentar Cultura Tributaria	Ciudadanos puntuales	536,740	0	114,171	50	40	125,134	50	40	137,024	130	40	150,061	10,000
	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Sensibilización en materia tributaria	Ciudadanos beneficiados	2,650	0	550	0	150	550	0	150	550	0	150	550	0

PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA - 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	GERENCIA CENTRAL / OFICINA	GERENCIA DE LINEA / OFICINA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL PROGRAMADA	PROYECCIÓN MENSUAL 2012											
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL SAT	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Atender Quejas Tributarias	Quejas concluidas	347	32	58	41	17	29	30	34	29	22	17	22	16
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Atender Quejas No Tributarias y Sugerencias	Quejas no tributarias y sugerencias atendidas	1,476	169	190	208	109	116	121	136	118	88	68	88	65
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS EGALES	DIVISION JURIDICA	Atender Medios Impugnatorios de segunda instancia	Expedientes atendidos	14,400	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Atención de solicitudes de revisión y subsanación de datos Tributario	Trámites atendidos	793	45	45	73	73	73	73	73	73	73	73	73	46
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atender Medios Impugnatorios y Solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	Expedientes atendidos	16,800	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Orientación y Atención Tributaria	Atenciones y/o consultas realizadas	863,579	61,589	128,212	67,237	59,595	84,376	56,868	52,498	92,386	62,178	53,068	88,388	57,184
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Registrar y derivar documentación	Documentos recibidos	137,397	11,760	11,408	12,075	11,115	11,408	12,075	11,300	11,408	12,075	10,920	11,213	10,640
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Orientación y Atención No Tributaria	Atenciones y/o consultas realizadas	1,683,826	145,583	150,425	151,550	133,995	150,942	135,485	126,177	150,767	135,485	126,002	149,889	127,526
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Atender Medios Impugnatorios y Solicitudes no contenciosas en materia No Tributaria	Expedientes atendidos	42,000	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Gestionar documentación del Archivo	Acciones realizadas	42	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Detectar, satisfacer y verificar impacto de orientación	Acciones realizadas	132	17	10	7	16	11	5	16	7	6	15	16	6
MEJORAR EL CLIMA LABORAL	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Formación de Personal	Participaciones en actividades de Formación de Personal	1,500	30	30	143	250	75	143	250	75	143	143	75	143
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Bienestar y Calidad de Vida	Acciones realizadas	91	7	7	8	7	8	7	8	7	7	8	8	9
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Comunicación Interna	Boletín informativo	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Gestión del desempeño	Acciones realizadas	22	0	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	7
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Ingreso de Personal	Colaboradores seleccionados	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
GESTIÓN	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Promover actividades de capacitación y asesoría	Acciones realizadas	20	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Promover la Investigación Académica y Desarrollar Publicaciones	Publicaciones difundidas	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local	Participantes en el Curso	30	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0
	JEFATURA SAT	GABINETE DE ASESORES	GABINETE DE ASESORES	Dirección y Asesoría	Resumen ejecutivo	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	Gestionar Seguridad	Acciones ejecutadas para brindar seguridad a la Institución.	381	32	30	32	32	32	32	32	32	32	32	31	32
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE LOGISTICA	Administración Logística	Solicitudes de requerimientos atendidos	2,581	268	430	162	108	268	162	108	215	162	108	268	322
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Controlar Bienes Patrimoniales y No Patrimoniales	Requerimientos atendidos	2,470	210	220	210	200	210	200	200	205	200	200	205	210
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Administración y Mantenimiento de Inmuebles	Acciones realizadas	180	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA - 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	GERENCIA CENTRAL / OFICINA	GERENCIA DE LINEA / OFICINA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL PROGRAMADA	PROYECCIÓN MENSUAL 2012											
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GESTIÓN	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE CONTABILIDAD	Elaborar Estados Financieros	Estados financieros presentados a la DGPP y CGR	52	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Administración de Recursos Financieros	Documentos de control	924	77	74	83	71	80	77	71	80	80	77	77	77
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE PRESUPUESTO	Administrar el Presupuesto Institucional	Documentos emitidos a las áreas y otras entidades	260	23	21	23	20	24	21	21	23	20	23	21	20
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Desarrollar Software	Número de requerimientos de software atendidos con conformidad	6,945	628	603	613	577	558	566	596	610	577	547	534	536
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	GERENCIA DE INFORMATICA	Gestionar la Calidad de los Sistemas Informáticos	Número de revisiones de calidad	996	68	98	104	82	94	104	65	65	67	67	91	91
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCIÓN	Administrar la Plataforma Tecnológica	Número de requerimientos de soporte atendidos con conformidad	2,807	205	220	265	216	300	250	172	279	239	237	234	190
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	Administrar Personal	Acciones de administración de personal	76	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS EGALES	DIVISION JUDICIAL	Atender conflictos jurídicos en los que el SAT y sus funcionarios están involucrados	Atención oportuna de requerimientos	16,800	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS EGALES	DIVISION JURIDICA	Atender Consultas Legales	Atención de consultas	1,320	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS EGALES	DIVISION JURIDICA	Elaborar y difundir Proyectos Normativos Institucionales	Proyectos normativos	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ASUNTOS EGALES	DIVISION JURIDICA	Realizar Evaluación Técnico-Legal	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de Ordenanzas de Municipalidades	184	10	10	10	10	8	8	8	8	8	15	36	53
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	Análisis, Diagnóstico e Investigación	Evaluaciones o estudios	328	25	27	30	34	25	27	25	28	28	26	27	26
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE PLANIFICACION	Planificación y control de la gestión	Informes o evaluaciones	84	10	4	5	10	7	7	12	5	6	10	5	3
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Implementación y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Informe del Sistema de gestión de la calidad	30	2	0	5	2	3	3	4	1	2	3	4	1
	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Optimizar y Regular los Procesos	Acciones realizadas	145	19	8	16	9	16	11	10	10	11	10	11	14
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Notificaciones de otros documentos institucionales	Cargos de notificación	53,604	3,604	3,589	3,722	3,570	3,581	3,705	3,574	3,586	3,710	3,570	3,589	13,804
	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Campaña Masiva	Documentos/Actividades	8	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Gestión de la Calidad de la Información para la administración de Tributos.	Informes	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Gestión de imagen y protocolo	Acciones realizadas	214	19	14	16	20	21	14	18	20	16	20	20	16
	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Mejorar el Control y Cumplimiento Normativo	Cantidad de labores de control	95	10	9	8	8	6	12	9	6	6	6	5	10

