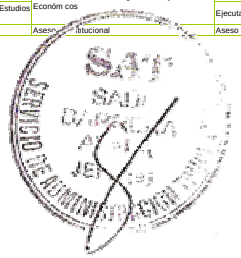
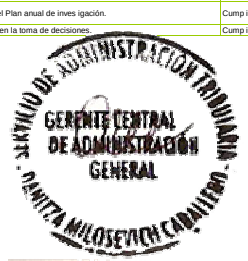
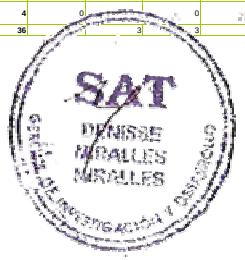
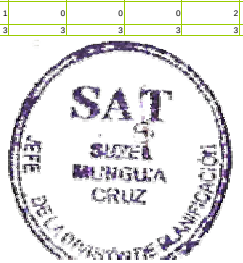
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009

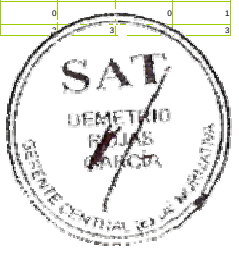
ipo de Proceso	Proceso	Gerencia de Central y/o de Linea	Unidad Organizacional	Actividades POI	area	Indicador	Un dad de medida	Periodicidad	Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	un	ul	Ago	Sep	Oct	Nov	D c
Realización de Servicio	Orientación	Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Atención y Or en ac ón	Or entación Masiva	Definir y ejecutar estrategias de orientación al ciudadano.	Cump imiento	En campañas	Mensual	**64**	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5
		Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Atención y Or en ac ón	Or entación Pe sonalizada	Orientar y a ender al ciudadano (presencial, virtual y tele ónica).	Cump imiento	En m les de atenc ones	Mensual	**739**	51.95	7 .37	76.6	7 .78	52 63	56.02	59.7	61.01	63.99	65 78	57. 0	.25
	Registro y Determinación	Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Atención y Or en ac ón	Registro y determinación	Reg strar declarac ones juradas y l qu daciones.	Cump imiento	En m les de reg stros	Mensual	**203**	16.97	22.11	16.77	18.19	17 33	13.56	1 .95	16.97	16.9	16 80	17.26	15.5
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Control de la Deuda		Reg strar información No Tributar a.	Cump imiento	En m llones de reg stros	Mensual	**1 019**	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085	0.085
		Gerenc a de Fiscalizac ón	División de Determinación de la Deuda		Efectuar a iquidación y/o recá cu o de la deuda tribu aria gene ada por las fiscalizaciones.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**22**	1.	1. 5	1.8	1.95	1 95	1.95	1.95	1.95	1.9	2	1 95	1.85	1.85
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Control de la Deuda	Control de Calidad de a Informac ón	Ver ficar y actua izar los datos.	Cump imiento	En miles de atenciones de trámites	Mensual	**36 156**	2.661	2.726	3.107	3.055	3.061	3.085	3.095	3.095	3.0 5	3.050	3.105	3.071
	Gestión de Cobranza	Oficina de Secretar a General	Oficina de Secretar a General	Fidelización de Ciudadanos	Ejecutar campañas de f de izac ón e incremento de contribuyentes puntuales	Cump imiento	En m les de cont ibuyentes puntua es fidelizados	Trimestral	**60 12**	0	30. 2	0	0	13 29	0	0	10. 1	0	0	6.00	0
						Cump imiento	En nuevos cont ibuyentes puntua es anuales	Trimestral	**600**	0	350	0	0	100	0	0	100	0	0	50	0
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Cobranza Tributaria	Gestión de Cobranza Pre Coactiva	Cob anza pre-coac iva Tributaria.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**171 736**	.68	78.22	13.00	.65	16 38	7.10	3.8	15.7	6.82	2 86	13.2	5.20
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Cobranza No Tributaria		Cob anza pre-coac iva No Tributaria.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**32**	1.76	2.86	2.86	2.87	2 85	2.85	2.61	2.85	2.85	2 85	2.85	1.83
		Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Atención y Or en ac ón		Ges ionar telefonicamente la cob anza de deuda pendiente de pago.	Cump imiento	En m les de llamadas	Mensual	**232 27**	20.32	29.9	20.30	22.03	22 51	19.93	18.8	18. 6	17.82	10.11	17.98	1 .03
		Gerenc a de Operaciones Especia es	División de Opera ivos Especiales		Ejecutar Operativos Espec ales.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**2**	0.2	0.2	0.2	0 2	0.2	0.2	0.2	0.2	0 2	0.2	0.2	0.2
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Cobranza Tributaria	Gestión de Cobranza Coactiva	Cob anza coactiva Tributaria.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**22 102**	1.3	1.61	1.81	1.90	1 82	1.8	2.09	1.92	2.08	1 91	2.0	1.73
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Cobranza No Tributaria		Cob anza coactiva No Tributar a.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**22**	1.20	1.95	1.95	1.96	1 9	1.9	1.78	1.9	1.9	1 9	1.9	1.25
		Gerenc a de Operaciones Especia es	División de Opera ivos Especiales		Ejecutar operativos de captura de veh cu os.	Cump imiento	En Mi es de vehículos embargados	Mensual	**12**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Control de la Deuda	Seguimiento de deuda	Seguimien o de la deuda Tributaria y No Tributaria en sus di erentes etapas de cobranza y reincorporación de a deuda excluida.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**7 315**	0.817	0.378	1.097	0. 09	0. 1	0.705	0. 53	0.722	0. 29	0.723	0. 2	0.717
		Gerenc a de Operaciones Especia es	División de Administración de Depósitos	Custodia de B enes Re en dos de Terceros	Internamiento, resguardo y liberación de Vehículos.	Cump imiento	En Millones de Nuevos Soles	Mensual	**4 00**	0.33	0.3	0.3	0 3	0.3	0.3	0.3	0.3	0 3	0.3	0.3	0.3
	Fiscalización	Gerenc a de Fiscalizac ón	División de Inspecc ones	Detección de Omisos y Subvaluadores	Rea izar inspecciones y/o verificaciones de pred os.	Cump imiento	En m les de predios	Mensual	**18 00**	1.100	1.100	0.700	0.700	0.700	0.800	0.800	0.800	0.200	0.550	0.550	10.000
		Gerenc a de Fiscalizac ón	División de Inspecc ones		Actual zar y o consistenciar información de pred os.	Cump imiento	En informes	Mensual	**18**	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
	Atención de Medios mpugnatorios y Solicitudes No Contenciosas	Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Rec amos	A ención de Recursos Impugnatorios (Reclamos, Apelaciones, etc.) y Solicitudes No Contenc osas (Prescripciones, Suspensiones, Tercer as, etc.)	Atender y resolver recursos contenc osos y no contenciosos en materia Tributaria.	Cump imiento	En miles de expedientes resuel os	Mensual	**11**	0.8	0.7	0.9	0 9	0.9	0.9	0.9	0.9	0 9	0.9	0.9	0.9
		Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Rec amos		Atender y resolver recursos contenc osos y no contenciosos en materia No Tributaria.	Cump imiento	En miles de expedientes resuel os	Mensual	**33**	2.5	2.5	2.8	2 8	2.8	2.8	2.8	2.8	2 8	2.8	2.8	2.8
		Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Rec amos		Atender prove dos y resoluciones emit das por otros órganos administ ativos.	Cump imiento	Atención de Proveído/RTF	Mensual	**720**	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
		Gerenc a de Servic os a Admin strado	División de Rec amos		Atender expedien es de ape ac ón al TF, MML y GAL.	Cump imiento	En m les de expedientes	Mensual	**7**	0.55	0.55	0.55	0.55	0 55	0.55	0.55	0.55	0.55	0 55	0.55	0.55
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Juridica		Elaborar resoluciones que resuelven apelaciones (tránsito y transporte urbano).	Cump imiento	En m les de resoluciones	Mensual	**5**	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5	0. 5
		Gerenc a de Asuntos Lega es	División Judicial	A ención de Procesos Judicia es	Elaborar, presen ar y dar seguim ento a los escr tos jud ciales y administ ativos en a trami ac ón de los procesos y procedimientos asignados a la divi ón.	Cump imiento	En m les de escritos	Mensual	**4**	0.37	0.37	0.37	0.37	0 37	0.37	0.37	0.37	0.37	0 37	0.37	0.37
		Gerenc a de Asuntos Lega es	División Judicial		Remitir oportunamen e los expedientes administ ativos y coactivos requer dos por el poder judicial, PNP y Ministerio pub ico.	Cump imiento	Exped entes	Mensual	**180**	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
		Gerenc a de Asuntos Lega es	División Judicial		Dar atenc ón a os reque imientos provenientes de las diversas entidades públicas y dependencias po ic ales.	Cump imiento	Requerim en os	Mensual	**984**	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
		Gerenc a de Asuntos Lega es	División Judicial		As stir a las citaciones jud ciales, po ic ales y f scales en los asuntos en que el SAT y sus func onarios esten comprendidos.	Cump imiento	Asistencias	Mensual	**432**	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
		Gerenc a de Asuntos Lega es	División Judicial		Brindar apoyo legal en acciones extraordinarias de a inst tución y func ona ios.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	**48**												
	Recaudación y Conciliación	Gerenc a de Finanzas	División de Finanzas y Control de Riesgo	Recaudación y Conciliación	Recaudac ón y Conci iación de los ingresos de la MML y SAT	Cump imiento	En m les de documentos	Mensual	**9 32**	0.78	0.78	0.78	0.78	0 78	0.78	0.78	0.78	0.78	0 78	0.78	0.78
	Notificación	Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Control de la Deuda	Emisión y Notificación de Documen os	Em tir actos administrativos para la cobranza de deuda tribu aria y no tributaria.	Cump imiento	En m llones de reg stros	Mensual	**1 17**	0.062	0.0	0.10	0.089	0.073	0.131	0.1 1	0.090	0.131	0.076	0.076	0.15
		Gerenc a de Ges ión de Cobranza	División de Control de la Deuda		Not ficar documen os.	Cump imiento	En m llones de documentos	Mensual	**3 77**	0.389	0.3 6	0.3 2	0.313	0.259	0.280	0.272	0.293	0.315	0.3 2	0.3 1	0.278
Estratégico	Planificación	Gerenc a de Inves igación y Desarrollo	División de Planificación	Formulación de Planes PEI, POI y PIA)	Formu ac ón de Planes (PEI, POI y proyec os).	Cump imiento	Acc ones	Mensual	**10**	0	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1
		Gerenc a de Finanzas	División de Presupuesto		Formu ac ón del PIA.	Cump imiento	Acc ones	Semestral	**2**	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
		Gerenc a de Finanzas	División de Presupuesto	Administrac ón de Planes y Presupuesto Institucionales	Ges ionar el presupuesto ins itucional.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	**264**	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
		Gerenc a de Inves igación y Desarrollo	División de Planificación		Control de a gest ón del SAT.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	**54**	7		5	5	3	5	7	6	5	3	2	2
		Inst tucional	Ins itucional	Administrac ón de Proyectos Inst tucionales y Acc ones Extraordinarias	Masiva 2009 - 2010	Cump imiento	Informes	Mensual	**7**	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
		Inst tucional	Ins itucional		Proyecto estratég co Nº 2: Automatizac ón del Control de la deuda	Cump imiento de cronograma del proyec o	Acc ones	Mensual	**3**	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Inst tucional	Ins itucional		Proyecto estratég co Nº : Gestion documentaria	Cump imiento de cronograma del proyec o	Acc ones	Mensual	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Inst tucional	Ins itucional		Proyecto estratég co Nº 3: Cuadre y concil ac ón de la recaudac ón	Cump imiento de cronograma del proyec o	Acc ones	Mensual	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Gerenc a de Inves igación y Desarrollo	División De Inves igación Y Estudios Económicos	Real zación de Invest gaciones y Estudios Económ cos	Elaborar evaluac ones económ cas, estadís icas y de gestión.	Cump imiento	Informes	Mensual	**300**	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
		Gerenc a de Inves igación y Desarrollo	División De Inves igación Y Estudios Económicos		Ejecutar el Plan anual de inves igación.	Cump imiento	Acc ones	Trimestral	**4**	0		0	1	0	0	0	2	0		0	1
		Gabine e de Asesores	Gabinete de Asesores	Aseso ramiento Institucional	Aseso ar en la toma de decisiones.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	**36**			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



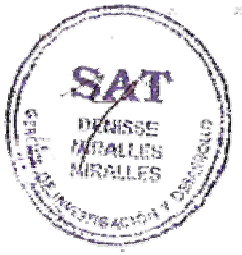
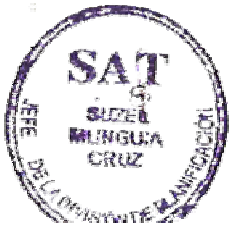








PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009

ipo de Proceso	Proceso	Gerencia de Central y/o de Línea	Unidad Organizacional	Actividades POI	area	Indicador	Un dad de medida	Periodicidad	Meta Anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	un	ul	Ago	Sep	Oct	Nov	D c
	magen Institucional	Oficina de Secretar a General	Oficina de Secretar a General	Imagen Institucional	Ejecutar el plan anual de comun cación exte na.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	79	9	9	7	9	10	6			2	6	10	3
		Oficina de De ensoría de Contribuyente y del Administrado	Oficina de De ensoría del Contribuyente y del Admin strado	A ención de Quejas y Sugerencias	Atender quejas y sugerencias prescencia es y virtuales.	A ención de quejas	En miles de atenciones de quejas	Mensual	1 46	0.16	0.18	0.13	0.12	0 08	0.11	0.13	0.1	0.13	0 08	0.12	0.08
		Escuela SAT	Escuela SAT	Fomentar la Cultura Tributaria Local	Elaboración, perfeccionamien o y desarrol o de cursos y/o programas de especia ización, presenciales, semipresenciales y virtua es.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		Escuela SAT	Escuela SAT		Generar, proponer, ac ivar y desarrollar al anzas, conven os de estudio asesorías y consultor as.	Cump imiento	Acc ones	Trimestral	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Soporte	Gestión Administrativa	Gerenc a de Administración	División de Logíst ca	Gestión de Recursos	Ejecutar el PAAC.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	660	70	0	0	0	0	0	0	70	70	70	70	70
		Gerenc a de Administración	División de Logíst ca		Almacenar y distribuir los b enes de consumo.	Cump imiento	En m les de acciones	Diar o	2 64	0. 5	0.3	0.30	0.15	0.15	0.15	0.08	0.12	0.08	0.15	0.19	0. 9
		Gerenc a de Administración	División de Servic os Administrativos		Admin strar y controlar los b enes patrimon ales de la institución.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Administración	División de Servic os Administrativos		Controlar los serv cios de limp eza y mantenim ento.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Finanzas	División de Finanzas y Control de Riesgo		Ges ión de riesgos operativos.	Cump imiento	Documentos	Mensual	48												
		Gerenc a de Finanzas	División de Finanzas y Control de Riesgo		Admin strar la esorería.	Cump imiento	Documentos	Mensual	780	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
		Gerenc a de Finanzas	División de Contabi idad		Evaluar y analizar os Estados Financieros.	Cump imiento	Documentos	Mensual	52	5			5			5			5		
		Gerenc a Central de Administrac ón General	Un dad de seguridad	Segur dad	Prestar servicios de seguridad.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	39	3	3	3			3	3	3		3	3	3
		Oficina de Secretar a General	OSG-Unidad de Trámi e Documenta io	Recepción de Documentos	Reg strar y derivar documentos externos.	Cump imiento	En m les de reg stros	Mensual	96	7.0	8.5	8.5	8 0	8.5	8.0	8.0	8.5	8 0	8.5	7.5	7.0
		Oficina de Secretar a General	OSG-Unidad de Trámi e Documenta io		Atender trám tes en línea.	Cump imiento	En m les de atenc oes en línea	Mensual	21	1.5	2.0	2.0	1 5	2.0	1.5	1.5	2.0	1 5	2.0	1.7	1.5
		Oficina de Secretar a General	OSG-Unidad de Archivo	A chivo de Documen os	Ejecutar el Plan anual de archivo.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	63	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6
	Gestión de Personas	Gerenc a de Recursos Humanos	División de Administración del Personal	Administrac ón de Personal	Admin strar el personal.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	86	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	8	7
		Gerenc a de Recursos Humanos	División de Bienestar y Desarro lo de Personal	Desar ollo de Personal	Elaborar y supervisar el plan anual de capac tación.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	
		Escuela SAT	Escuela SAT		Ejecutar el Plan de capac tación.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	41	2	1	5			5				5	3	0
		Gerenc a de Recursos Humanos	División de Bienestar y Desarro lo de Personal		Rea izar evaluaciones de desempeño.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	26	2	5	6	0	0	0	2	5	6	0	0	0
		Gerenc a de Recursos Humanos	División de Bienestar y Desarro lo de Personal		Supervisar y ejecutar el Plan anual de B enestar.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	34	1	1	7	3	1	1	1	3	7	3		2
		Oficina de Secretar a General	Oficina de Secretar a General		Ejecutar el plan anual de comun cación interna.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	297	26	2	26	25	26	26	25	25	2	26	2	20
	Gestión de ecnologías de la Información	Gerenc a de Informática	División de Desarrol o de Sistemas	Desar ollo de Sis emas	Ejecución del Plan anual de desarro lo de nuevos sistemas.	Cump imiento de las acciones programadas	En m les de un dades	Mensual	43	3	1	1	3	5	5	5	5	2	5		
		Gerenc a de Informática	División de Desarrol o de Sistemas		Ejecución del Plan anual de man enimiento.	Cump imiento de las acciones programadas	En m les de un dades	Mensual	1 368	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
		Gerenc a de Informática	División de Desarrol o de Sistemas		Control de cal dad de software.	Cump imiento	En miles de pases a producción	Mensual	1 411	0.117	0.115	0.115	0.117	0.119	0.119	0.119	0.119	0.116	0.119	0.118	0.118
		Gerenc a de Informática	División de Desarrol o de Sistemas		Atención de Help Desk. - Desa rollo.	Cump imiento	En m les de atenc ones	Mensual	5 054	0. 6	0. 0	0. 1	0. 6	0 39	0. 2	0. 2	0. 2	0. 2	0. 2	0. 2	0. 2
		Gerenc a de Informática	División de Soporte y Producción	Administrac ón de a Plataforma Tecnológica	Ejecución del Plan anual de man enimiento de soporte y producc ón.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	882	66		0	0	2	19	711	66	0	0	10	
		Gerenc a de Informática	División de Soporte y Producción		Respa do de informac on ins itucional (Backups).	Cump imiento	En m les de acciones	Mensual	1	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12
		Gerenc a de Informática	División de Soporte y Producción		Atención de Help Desk. - soporte.	Cump imiento	En m les de acciones	Mensual	8	0.63	0.65	0.70	0.67	0 67	0.67	0.67	0.67	0.67	0 67	0.67	0.67
	Regulación Normativa y Asesoría Legal	Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica	Consulta Legal	Elaborar resoluciones je aturales.	Cump imiento	Resoluciones	Mensual	166	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica		Atender consu tas in ernas y externas.	Cump imiento	Consultas	Mensual	301	22	29	32	30	22	20	27	33	20	23	28	15
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica		Elaborar convenios ins itucionales.	Cump imiento	Conven os	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica		Elaborar contratos /addendas de adqu siciones y contrataciones (interno).	Cump imiento	Contratos	Mensual	74	6	6	2	10	12	2	2	3	6	7	6	12
		Gerenc a de Organ zación y Racional zación	Gerenc a de Organización y Racional zación	Regu ac ón de a Normativa Institucional	Evaluac ón de implementación de documentos norma ivos.	Cump imiento	Informes	Mensual	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica	Evaluación Técn co-Legal	Elaborar proyectos de norma (RJ, leyes, ord , reg amentos, direc ivas circulares y otros)	Cump imiento	Proyectos de norma	Mensual	15	2	0	2	2	1	1	0	1	1	1	1	3
		Gerenc a de Asuntos Lega es	Division Jurídica		Atender sol citudes de ra ificacion de ordenanzas (arb trios, derechos TUPA, emisiones mecan zadas,estac onamiento).	Cump imiento	Solicitudes	Mensual	181	9	12	11	8	9	8	8	8	8	15	35	50
	Control Análisis y Mejora	Gerenc a de Organ zación y Racional zación	Gerenc a de Organización y Racional zación	Mejora de Procesos	Elaboración de documentos soporte a los procesos.	Cump imiento	Documentos	Mensual	57	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		Gerenc a de Organ zación y Racional zación	Gerenc a de Organización y Racional zación		Rea izac ón de estudios de mejora organizacional.	Cump imiento	Informes	Trimestral	4	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
		Órgano de Control Institucional	División de Control de Gestión Administrativa y Financiera	Mejora del Control y Cumplim en o Normativo	Desarro lar actividades as gnadas según el P an Anual de Control en temas admin strativos y inancieros.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	40	3	2	5	3	3	5	3		3	2	2	5
		Órgano de Control Institucional	División de Control de Ges ión Opera iva		Desarro lar actividades as gnadas según el P an Anual de Control en temas operativos.	Cump imiento	Acc ones	Mensual	43	6	5		3	1	3	7	1	1	3	2	7

Fuente: Unidades Organizacionales - SAT
Elaboración: D vis ón de Plan ficac ón
Fecha: Noviembre de 2008