

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 017 -2012/SUNAT
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012 - 2016

ANEXO 1: ESTRATEGIA BÁSICA

1. Visión, Misión y Valores

1.1 Visión

Ser aliado de los contribuyentes y usuarios del comercio exterior para contribuir al desarrollo económico y la inclusión social.

1.2 Misión

Promover el cumplimiento tributario y aduanero mediante su facilitación, el fortalecimiento de la conciencia tributaria y la generación de riesgo; a través de la gestión de procesos integrados, el uso intensivo de tecnología y con un equipo humano comprometido, unificado y competente que brinde servicios de excelencia.

1.3 Valores

• **Integridad**

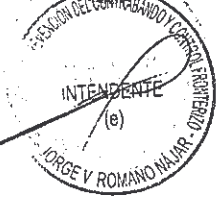
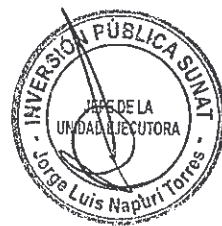
Expresada como el desempeño institucional e individual en concordancia con la verdad, la rectitud, la confianza. Se evidencia mediante la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. En la perspectiva organizacional, grupal y personal supone no sólo lo que se dice que se hará, sino que también involucra decir todo aquello que no se está dispuesto a hacer.

• **Compromiso**

Expresada como el grado en que un colaborador se identifica con la institución, sus metas y desea mantener su relación con ella. Implica cumplir con las obligaciones laborales haciendo más de lo esperado para lograr los objetivos. Supone encaminar nuestros actos para fortalecernos como personas en el plano profesional y moral.

• **Vocación de Servicio**

Expresada como la actitud permanente de dar un servicio de calidad orientado a comprender y satisfacer las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores del comercio exterior, ciudadanía, así como de los clientes internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.



• **Mejora Continua**

Expresada como una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio que permita el logro de resultados en cada actividad que se realiza: fijando metas desafiantes por encima de los estándares (promedio), mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la institución.

2. Objetivos Estratégicos

OE-1: Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero

Reducir el incumplimiento tributario y aduanero mediante: el fortalecimiento del proceso de control, la implementación de un sistema integral de riesgo, la integración de los procesos de control tributario y aduanero; así como la mejora de los mecanismos de detección de los ilícitos tributarios y aduaneros.

OE-2: Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario

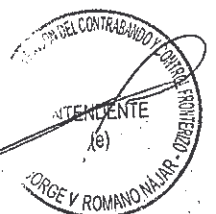
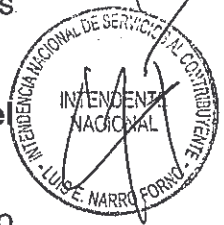
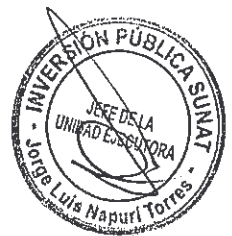
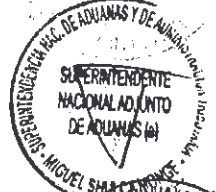
Mejorar la competitividad del país facilitando y modernizando el comercio exterior que garantice una cadena logística ágil y segura en el despacho aduanero, reduciendo los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, brindando servicios de óptima calidad hacia el ciudadano; así como modernizando y optimizando la cobertura de los canales de atención.

OE-3: Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía

Incrementar los niveles de conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía mediante: la generación de actitudes favorables hacia la tributación en la ciudadanía, el fortalecimiento de los valores de los ciudadanos en el pago de impuestos, la institucionalización de la conciencia fiscal y aduanera en la SUNAT y la inclusión del Estado e instituciones privadas en esta labor.

OE-4: Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano

Lograr una institución consolidada y reconocida por el logro de resultados mediante la mejora y optimización de la gestión tanto interna como externa de la Institución, que permita dotar a la organización de las herramientas necesarias para el mejor cumplimiento de su rol en el estado y la sociedad y así consolidar a la SUNAT como una institución de excelencia en el contexto del sector público del Perú.

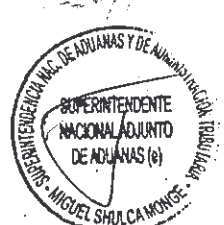
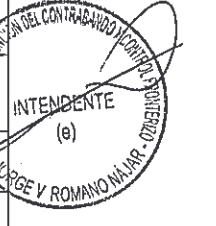
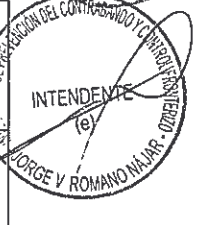
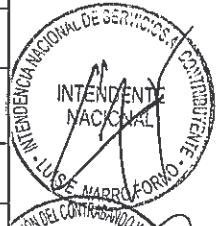
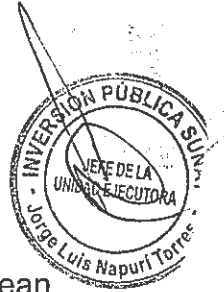


3. Indicadores Estratégicos

Con el objeto de lograr que las acciones de la organización sean consistentes con los objetivos estratégicos, se han establecido indicadores estratégicos definidos sobre la base de un grupo de lineamientos y objetivos estratégicos.

En ese sentido, los indicadores estratégicos claves a considerarse en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el periodo 2012 – 2016 son los siguientes:

Objetivo Estratégico	Indicador	
OE-1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO.	11	Presión Tributaria.
	12	Nivel estimado de contrabando.
	13	Brecha de inscripción.
	14	Ratio de incumplimiento.
	15	Brecha de pago: Gestión tasa de morosidad.
OE-2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.	16	Pago de impuestos.
	17	Tiempo total del proceso de importación: desde el término de la descarga hasta la autorización del levante de la declaración de mercancías.
	18	Tiempo total del proceso de exportación: desde la recepción de las mercancías o la presentación de la declaración al depósito temporal hasta la autorización para el embarque de las mercancías.
	19	Nivel de satisfacción del usuario de comercio exterior.
	110	Índice de calidad general del servicio.
	111	Costo del cumplimiento tributario del ciudadano y/o contribuyente.
OE-4: LIDERAR EL DESARROLLO DE LA CONCIENCIA FISCAL Y ADUANERA EN LA CIUDADANÍA.	112	Índice de conciencia fiscal SUNAT.
OE-3: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO.	113	Medición de la percepción SUNAT.
	114	Medición de la percepción del ambiente laboral en la SUNAT.



MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012 – 2016

Objetivo Estratégico	Indicador	Unidad de Medida	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	
OE-1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO.	I1	Presión Tributaria. (*)	%	16.0	16.5	17.0	17.5	18.0
	I2	Nivel estimado de contrabando.	%	5.7	5.1	4.5	4.0	3.5
	I3	Brecha de inscripción.	%	24	25 - 27	27 - 30	30 - 33	33 - 36
	I4	Ratio de incumplimiento.	%	31	28	25	21	17
	I5	Brecha de pago; Gestión tasa de morosidad.	Prico %	97	97 - 97.3	97.3-97.5	97.5 - 98	97.5 - 98
Mepeco %			70	70 - 73	73 - 75	75 - 80	75 - 80	
OE-2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.	I6	Pago de impuestos.	Horas	300	280	249	218	186
	I7	Tiempo total del proceso de importación: desde el término de la descarga hasta la autorización del levante de la declaración de mercancías.	Horas	130	120	100	100	80
	I8	Tiempo total del proceso de exportación: desde la recepción de las mercancías o la presentación de la declaración al depósito temporal hasta la autorización para el embarque de las mercancías.	Horas	4	4	3	3	3
	I9	Nivel de satisfacción del usuario de comercio exterior.	Índice	L.B.	ND	ND	ND	ND
	I10	Índice de calidad general del servicio.	Índice	8.0	8.2	8.5	8.8	9.0
	I11	Costo del cumplimiento tributario del ciudadano y/o contribuyente.	Costo	L.B.	ND	ND	ND	ND
OE-3: LIDERAR EL DESARROLLO DE LA CONCIENCIA FISCAL Y ADUANERA EN LA CIUDADANÍA.	I12	Índice de conciencia fiscal SUNAT.	Índice	L.B.	ND	ND	ND	ND
OE-4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO.	I13	Medición de la percepción SUNAT.	%	50% (índice de confianza de SUNAT)	52,5% (+5% con relación al 2011).	ND	ND	ND
	I14	Medición de la percepción del ambiente laboral en la SUNAT.	%	Inscripción GPTW	Asesoría GPTW	Ingresar al ranking GPTW	Top Ten ranking GPTW	Top ranking GPTW

(*) El cumplimiento de esta meta periódica está condicionado a la evolución de la actividad económica, a la adopción de medidas tanto de política tributaria y arancelaria con impacto en recaudación y a la realización de acciones de la administración tributaria.

ND: No determinado. LB: Línea Base

