

## ANEXO

### PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT) PARA EL PERÍODO 2012 - 2016

#### 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.

##### 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**

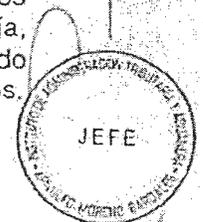
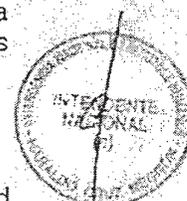
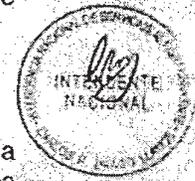
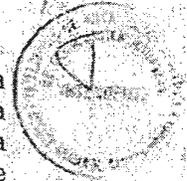
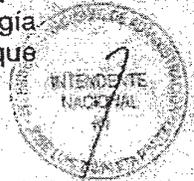
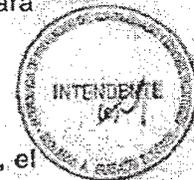
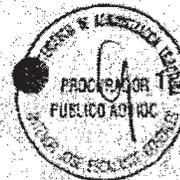
Expresada como el desempeño institucional e individual en concordancia con la verdad, la rectitud, la confianza. Se evidencia mediante la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. En la perspectiva organizacional, grupal y personal supone no sólo lo que se dice que se hará, sino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



### 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.

