

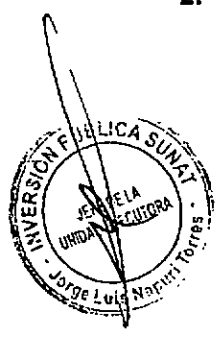


RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA Nº 312-2012/SUNAT PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012 - 2016

ANEXO 1: ESTRATEGIA BÁSICA

2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos a considerarse en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el periodo 2012 – 2016 son los siguientes:



OE-1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento.

Maximizar el cumplimiento tributario y aduanero, brindando servicios eficientes, oportunos e integrales a través de medios adecuados para cada segmento y comunicando de manera proactiva las modalidades y los riesgos del incumplimiento a través de diversos medios, reduciendo los costos del cumplimiento tributario, la integración y sinergia del proceso de facilitación; así como la modernización y optimización de la cobertura de los canales de atención y la mejora de la infraestructura para incrementar la cobertura de servicios.



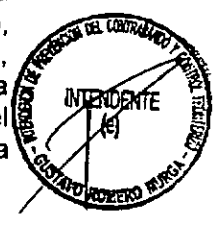
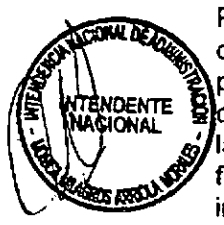
OE-2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento.

Reducir el incumplimiento tributario y aduanero de todos los sectores de riesgo mediante: la mejora de la eficiencia y eficacia de los procesos de control, implementación e integración de la gestión integral de riesgo en los procesos operativos; así como la mejora de los mecanismos de detección de los ilícitos tributarios y aduaneros, la mejora de la gestión del stock de deuda y la optimización de la calidad, cobertura, oportunidad y el uso de la información en los diversos procesos.



OE-3: Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional.

Promover una cultura fiscal y aduanera en la ciudadanía que genere cumplimiento ciudadano responsable mediante: Diseño y ejecución de un programa de comunicación masiva para posicionar la cultura Fiscal y Aduanera como prioridad para el desarrollo del país y promoverla como política de Estado, la generación de actitudes favorables hacia la tributación en la ciudadanía, fortaleciendo los valores de los ciudadanos en el pago de impuestos, la institucionalización de la cultura fiscal y aduanera de la SUNAT e inclusión del Estado e instituciones privadas en esta labor, y ser aliados con los ciudadanos a fin de generar el cumplimiento voluntario.



Fortalecer la imagen Institucional en los ciudadanos a través de la gestión de la comunicación e imagen integral que fortalezca la cultura organizacional de la SUNAT.





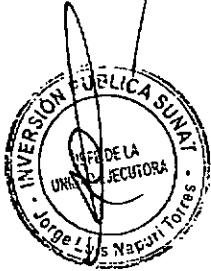
OE-4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano.

Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano de la SUNAT 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 que permita consolidar a la SUNAT como una institución de excelencia en el contexto del sector público del Perú, a través de la mejora de la productividad del recurso humano y material, mejora de la satisfacción del usuario interno, la implementación de soluciones oportunas requeridas a través de una eficiente gestión del talento humano y de la información.



OE-5: Promover y optimizar la formulación de políticas relacionadas al quehacer institucional

Coadyuvar a mejorar el sistema tributario nacional proponiendo políticas y simplificando normas tributarias que impacten positivamente en la recaudación; así como desarrollar un sistema tributario eficiente, simple y de aplicación equitativa y la simplificación de las políticas tributarias y aduaneras



OE-6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías.

Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías registrando un sostenido decrecimiento de los niveles contrabando, lo que debe manifestarse por un mayor nivel de protección de la sociedad a través de un control más eficaz del comercio ilegal de mercancías, tanto en el ingreso como en la salida; mediante el uso de tecnologías de punta.



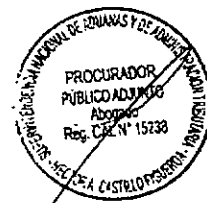
OE-7: Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal.

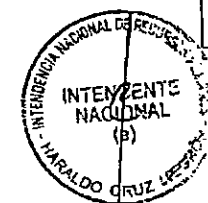
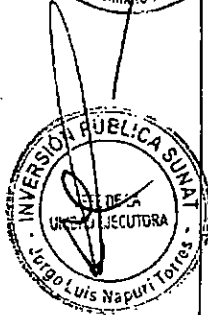
Reducir el tráfico ilícito de insumos químicos y productos químicos fiscalizados (IQPF), de manufactura industrial o de transformación artesanal que directa o indirectamente pueden ser utilizados en la elaboración ilícita de drogas derivadas de la hoja de coca, de la amapola y otras que se obtienen a través de procesos de síntesis, colaborando con la Estrategia Nacional de Lucha contra las Drogas 2012-2016 que tiene un enfoque integral e involucra la intervención activa y complementaria de todas las instituciones del Estado.



2.1 Objetivos Estratégicos Especificos

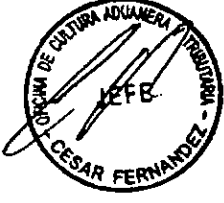
Los objetivos estratégicos específicos a considerarse en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el periodo 2012 – 2016 son los siguientes:





Objetivos Estratégicos (OE)	Objetivos Estratégicos Específicos (OEE)	
-----------------------------	--	--

OE1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento.	OEE1	Brindar servicios eficientes, oportunos e integrales a través de medios adecuados para cada segmento.
	OEE2	Comunicar de manera proactiva las modalidades y los riesgos del incumplimiento a través de diversos medios.
OE2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento.	OEE3	Reducir el incumplimiento de los sectores de riesgo.
OE3: Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional.	OEE4	Promover una cultura fiscal y aduanera que genere el cumplimiento ciudadano responsable.
	OEE5	Impulsar la imagen institucional de la SUNAT en los ciudadanos, alineada a nuestra visión de ser aliados de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.
	OEE6	Proyectar a través de la gestión de la comunicación interna una imagen integral que fortalezca la cultura organizacional.
OE4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	OEE7	Incrementar la productividad del recurso humano y material.
	OEE8	Garantizar las competencias de los trabajadores.
	OEE9	Garantizar que la información que producimos, disponemos, proveemos e intercambiamos sea fidedigna, completa y oportuna.
	OEE10	Implementar soluciones oportunas y de calidad requeridas por el negocio.
	OEE11	Incrementar la satisfacción del usuario interno.
	OEE12	Contar con una estructura organizacional que facilite el aprovechamiento de sinergias entre unidades de negocio UUOO.
	OEE13	Fortalecer el planeamiento y la gestión institucional
OE5: Promover y optimizar la formulación de políticas relacionadas al quehacer institucional.	OEE14	Fortalecer la integridad y comportamiento ético.
	OEE15	Proponer eliminación de exoneraciones que reducen equidad y causan serias distorsiones a la neutralidad.
OE6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías.	OEE16	Simplificar las normas tributarias reduciendo el ámbito de las tasas diferenciadas y regímenes especiales.
	OEE17	Impulsar la simplificación y racionalización de las políticas tributarias y comerciales.
OE7: Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal	OEE18	Fortalecer el control del flujo físico de mercancías, medios de transporte y personas, relacionados al quehacer institucional.
	OEE19	Implementar las medidas para el registro, control y fiscalización de los bienes fiscalizados y desarrollar la infraestructura necesaria.

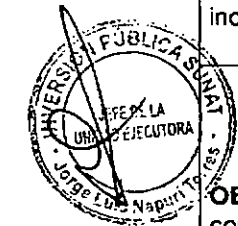
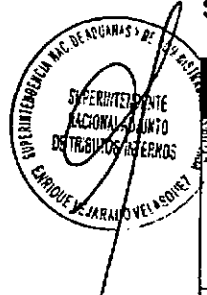


[Handwritten signature]

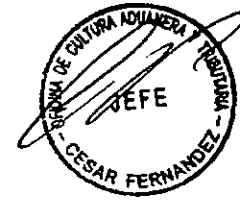


3. Indicadores Estratégicos

Los indicadores estratégicos a considerarse en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el periodo 2012 – 2016 son los siguientes:



Objetivos Estratégicos (OE)	Indicadores Estratégicos (IE)	
Macro indicadores	11	Presión tributaria (1).
	12	Tiempo total del proceso de importación.
	13	Nivel estimado de contrabando.
OE-1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento.	14	Índice general de satisfacción del cliente.
	15	Costo de cumplimiento tributario.
OE-2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento.	16	Estimación de la tasa de incumplimiento de IRPJ.
	17	Estimación de la tasa de incumplimiento de IRPN.
	18	Incumplimiento del IGV.
	19	Recaudación de IGV e IRPJ sobre ingresos netos gravados.
OE-3: Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional.	110	Nivel de reconocimiento de nuestro liderazgo en el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera.
	111	Nivel de confianza y reconocimiento de atributos valorados de SUNAT (legitimidad ante la sociedad, sean usuarios o no).
	112	Percepción de las comunicaciones internas en los colaboradores en apoyo al mejoramiento del clima laboral.
OE-4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano.	113	Percepción del ambiente laboral en la SUNAT.
	114	Reducción de brechas de competencia.
	115	Niveles de servicio - disponibilidad de servicios críticos.
	116	Niveles de servicio - reducción de correcciones manuales a la información.
	117	Programación oportuna de los requerimientos <ul style="list-style-type: none"> - Reprogramaciones - Exclusiones - Inclusiones



[Handwritten signature]

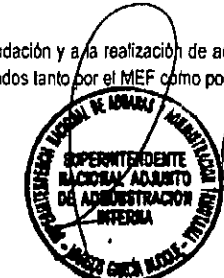
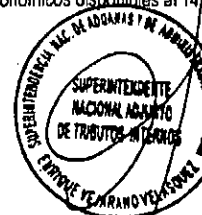
ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 285 -2013/SUNAT
MODIFICA ANEXO 1 DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 299-2011/SUNAT
MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012-2016

Indicadores Estratégicos	Responsable de la medición	Unidad de Medida	Metas				
			2012	2013	2014	2015	2016
1.1 Presión tributaria	INETP	%	16.0%	16.0% (1)	-	-	18.0%
1.2 Tiempo total del proceso de importación.	INTA	Horas		158	151	145	140
1.3 Nivel estimado de contrabando.	INETP	%	5.7%	5.1%	4.5%	4.0%	3.5%
1.4 Índice general de satisfacción del cliente.	INSC	%		LB	-	-	-
1.5 Costo de cumplimiento tributario.	INSC	Horas y Nuevos soles		-	LB	-	-
1.6 Estimación de la tasa de incumplimiento de IRPJ.	INETP	%		-	-	-	-
1.7 Estimación de la tasa de incumplimiento de IRPN.	INETP	%		-	-	-	-
1.8 Incumplimiento del IGV.	INETP	%		29.8%	-	-	-
1.9 Recaudación de IGV e IRPJ sobre ingresos netos gravados.	INETP	%		-	-	-	-

(1) El indicador de presión será informado considerando un decimal. Para ello se deberá considerar el primer decimal y aplicar el siguiente procedimiento de redondeo:

- Si la fracción es inferior a cinco (5), el valor permanecerá igual, suprimiéndose el decimal.
- Si la fracción es igual o superior a cinco (5), el valor se ajustará a la unidad inmediata superior.

Cabe indicar que el cumplimiento de este indicador está condicionado a la evolución de la actividad económica, a la adopción de medidas de política tributaria con impacto en recaudación y a la realización de acciones por parte de la Administración Tributaria. Al respecto, el indicador proyectado está condicionado al cumplimiento de los supuestos macroeconómicos disponibles al 14 de Agosto de 2013, proporcionados tanto por el MEF como por el BCRA.



MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012-2016

Indicadores Estratégicos	Responsable de la medición	Unidad de Medida	Metas					
			2012	2013	2014	2015	2016	
I 10	Nivel de reconocimiento de nuestro liderazgo en el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera.	Oficina de Imagen y Comunicaciones	%		LB	LB + 4%	LB + 8%	LB + 12%
I 11	Nivel de confianza y reconocimiento de atributos valorados de SUNAT (legitimidad ante la sociedad, sean usuarios o no).	Oficina de Imagen y Comunicaciones	%		LB	LB + 3%	LB + 5%	LB + 7%
I 12	Percepción de las comunicaciones internas en los colaboradores en apoyo al mejoramiento del clima laboral.	Oficina de Imagen y Comunicaciones	%		LB	LB + 5%	LB + 9%	LB + 12%
I 13	Percepción del ambiente laboral en la SUNAT.	INRH	%		Inscripción y asesoría GPTW	Ingresar al ranking GPTW	Mantenerse en el ranking GPTW	Mantenerse en el ranking GPTW
I 14	Reducción de brechas de competencia.	INRH	%		LB	LB - 4%	LB - 7%	LB - 10%
I 15	Niveles de servicio - disponibilidad de servicios críticos.	INSI	%		95%	96%	97%	98%
I 16	Niveles de servicio - reducción de correcciones manuales a la información.	INSI	%		30%	35%	40%	45%
I 17	Programación oportuna de los requerimientos. - Reprogramaciones - Exclusiones - Inclusiones	INA	%		70%	60%	50%	50%
			%		40%	35%	30%	20%
			%		80%	75%	70%	60%

