

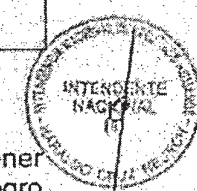
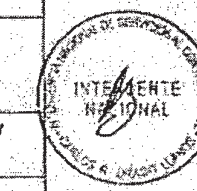
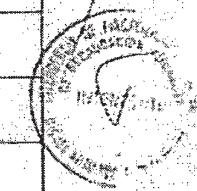
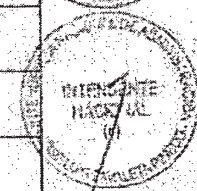
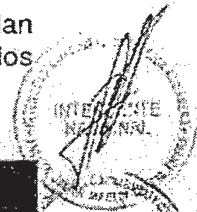
Indicadores Estratégicos

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.



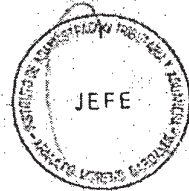
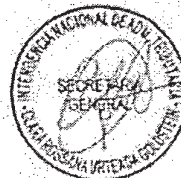
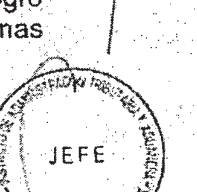
En ese sentido, los indicadores estratégicos claves a considerarse en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el periodo 2012 – 2016 son los siguientes:

Objetivo Estratégico	Indicador	
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	11	Presión tributaria.
	12	Nivel estimado de contrabando.
	13	Ampliación de base tributaria.
Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento tributario.	14	Pago de impuestos.
	15	Comercio transfronterizo.
	16	Nivel de satisfacción del usuario de comercio exterior.
	17	Costo de cumplimiento tributario del ciudadano y/o contribuyente.
Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía.	18	Índice de calidad general del servicio
	19	Índice de conciencia tributaria.
Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano.	110	Medición de la percepción ciudadana y líderes de opinión.
	111	Medición del ambiente laboral en la SUNAT.



4. Programas de Acción

Con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de la SUNAT y mantener una dirección coordinada y centralizada de los proyectos que permita el logro de los objetivos y metas planteadas, se han diseñado los siguientes programas de acción para el periodo 2012 – 2016:



4.1. Programas Operativos Permanentes

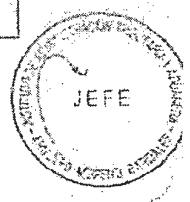
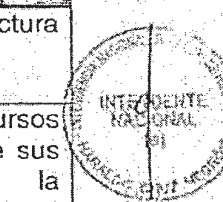
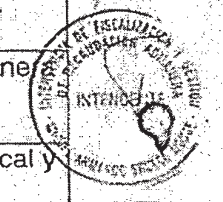
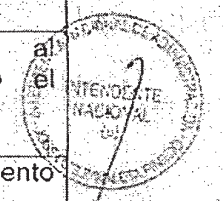
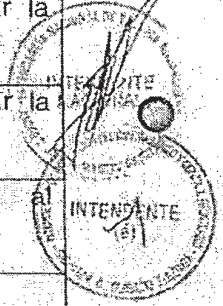
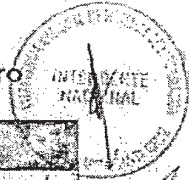
Son aquellos que permiten asegurar la operatividad y el cumplimiento de metas bajo un enfoque por resultados, tanto de los procesos de negocio tributario y aduanero, así como de los procesos de las unidades de soporte y apoyo.

Programas Operativos Permanentes del Negocio Tributario y Aduanero

Id	Programa	Objetivo
1	Control de la deuda, cobranza y recursos impugnatorios	Gestionar oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda tributaria.
2	Recaudación aduanera	Gestionar oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda aduanera.
3	Fiscalización tributos internos	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento tributario.
4	Fiscalización aduanera	Reducir el fraude aduanero.
5	Prevención y represión del contrabando	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento aduanero, reduciendo el contrabando y el TIM.
6	Servicios al contribuyente	Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.
7	Despacho aduanero	Facilitar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal.
8	Conciencia tributaria	Incrementar los niveles de conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía.

Programas Operativos Permanentes de Soporte y Apoyo

Id	Programa	Objetivo
1	Sistemas de información	Mejorar y modernizar la infraestructura informática.
2	Administración	Proveer a la institución los recursos logísticos y financieros para el logro de sus objetivos, así como salvaguardar la seguridad de bienes y mercancías en custodia y la infraestructura de la institución.



Id	Programa	Objetivo
3	Recursos humanos	Atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores comprometidos, unificados y competentes para alcanzar los objetivos institucionales.
4	Capacitación	Fortalecer las competencias del personal de la SUNAT y usuarios externos.
5	Planeamiento	Alinear e integrar las estrategias, objetivos y metas institucionales; brindando información y asesorando a la dirección de la Administración Tributaria.
6	Imagen	Mejorar la percepción del desempeño de la SUNAT a través de la gestión integral de las comunicaciones y relaciones públicas.
7	Control documentario	Proveer eficiente y oportunamente la documentación a los usuarios.
8	Asesoría legal	Brindar apoyo legal a las distintas áreas de la institución a través de la atención oportuna y eficiente de los procesos que le competen así como establecer criterios referidos al sentido y alcance de las normas tributarias y aduaneras.
9	Procuraduría	Ejercer la defensa jurídica de los intereses del estado en los procesos y procedimientos en los que sea parte la SUNAT.
10	Control interno	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad, así como la eficiencia de los actos y operaciones en el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la integridad y el comportamiento ético.
11	Conducción y orientación superior	Dirigir y alinear los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de la visión, misión, objetivos estratégicos y metas comprometidas.

